



MUNICIPIO DE
BENITO JUÁREZ
QUINTANA ROO



CÓDIGO: MP-OMA-IC-02

FECHA

DE EMISIÓN: 29/06/2026

VERSIÓN: 02

PÁGINA: 1 DE 168

MANUAL DE **PROCEDIMIENTOS**

DIRECCIÓN GENERAL DE CAPACITACIÓN
EN CALIDAD



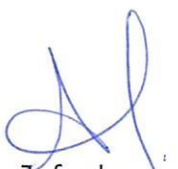
29 JUN. 2026

VALIDADO



MANUAL DE **PROCEDIMIENTOS**

DIRECCIÓN GENERAL DE CAPACITACIÓN EN CALIDAD

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ	VALIDÓ
Lic. Ana Laura Moreno Morales	Mtra. Romina Cervera Estrella	Lic. Nora Viviana Espinoza Hernández	Lic. Barbara Jackeline Iturralde Ortiz
			
Jefa de Departamento de Calidad	Directora General de Capacitación en Calidad	Oficial Mayor	Directora General del Instituto Municipal de Desarrollo Administrativo e Innovación
		 H. AYUNTAMIENTO DE BENITO JUÁREZ IMDAI 29 JUN. 2026 VALIDADO	 H. AYUNTAMIENTO DE BENITO JUÁREZ IMDAI 29 JUN. 2026 VALIDADO



ÍNDICE

01	Carátula de Autorización	2
02	Índice	3
03	Capítulo I de Generales	5
3.1	Introducción	9
3.2	Antecedentes	10
3.3	Marco Normativo	11
3.4	Atribuciones Institucionales	12
3.5	Objetivo General	14
3.6	Misión	14
3.7	Visión	14
3.8	Principios y Valores Institucionales	15
3.9	Políticas de Operación	16
3.10	Marco Conceptual	17
04	Capítulo II de Procedimientos	22
4.1	Inventario de procedimientos administrativos	23
4.2	Descripción de procedimientos administrativos	25
4.2.1	Procedimiento de Comunicación Interna	26
4.2.2	Procedimiento de Gestión de Recursos (suministros)	32
4.2.3	Procedimiento de Gestión de Recursos (servicios)	42
4.2.4	Procedimiento de Mantenimiento	54
4.2.5	Procedimiento de Planeación para la Capacitación	62
4.2.6	Procedimiento de Selección y Evaluación de Instructores	74
4.2.7	Procedimiento de impartición de la Capacitación en Modalidad Presencial.	87
4.2.8	Procedimiento de impartición de la Capacitación en Modalidad Virtual.	99
4.2.9	Procedimiento de Elaboración de Diplomas de Capacitación	110
4.2.10	Procedimiento de Efectividad de la Capacitación	116
4.2.11	Procedimiento de Clima Laboral	124
4.2.12	Procedimiento de Buzón de Comentarios y Sugerencias	130
4.2.13	Procedimiento de Gestión de Convenios de Colaboración	136

29 JUN. 2026

VALIDADO



ÍNDICE

4.2.14	Procedimiento de Gestión de Becas	145
4.2.15	Procedimiento de Evaluación de Desempeño.	151
4.3	Inventario de procedimientos de trámites y servicios	158
4.4	Descripción de procedimientos de trámites y servicios	159
4.4.1	Procedimiento de Vinculación de Estudiante	160
4.5	Sección de cambios	168



MUNICIPIO DE
BENITO JUÁREZ
QUINTANA ROO



CÓDIGO: MP-OMA-IC-02

FECHA

DE EMISIÓN: 29/06/2026

VERSIÓN: 02

PÁGINA: 5 DE 168

CAPÍTULO 1

DE GENERALES



29 JUN. 2026

VALIDADO



03. CAPÍTULO I DE GENERALES

PORTADA

Anotar el nombre del Municipio de Benito Juárez, el Escudo del Municipio fecha de Elaboración, así como los datos de Identificación del Manual, como son; Nombre del Instituto Municipal de

Desarrollo Administrativo e Innovación.

CARÁTULA DE AUTORIZACIONES

Hoja en la que se recaban las firmas en el documento, correspondientes a quien:

- ELABORA: Servidor o servidora pública que él o la titular de la *Dirección General de Capacitación en Calidad* designe como enlace Responsable.
- REvisa: Titulares de direcciones Generales o Dirección de Área o titulares de las unidades administrativas que dependan directamente de la o del servidor público que autoriza.
- AUTORIZA: Los/las titulares de las dependencias y Unidades administrativas que se refieren los artículos 22, 23 y 24 del reglamento orgánico de la Administración Pública Centralizada de Benito Juárez, Quintana Roo.
- VALIDACIÓN: Firma correspondiente únicamente al Titular del Instituto Municipal de Desarrollo Administrativo e Innovación del Municipio de Benito Juárez.

INTRODUCCIÓN

Sección inicial que describe brevemente el contenido del Manual de Procedimientos, expone su utilidad y el propósito general que pretende cumplir a través del mismo.

ANTECEDENTES

Apartado en el que se relata la información del origen y evolución de la *Dirección General de Capacitación en Calidad*

MARCO NORMATIVO

Hace referencia a la normatividad en la cual se sustentan las funciones y actividades que se realizan. Respetando la pirámide Jurídica.

ATRIBUCIONES INSTITUCIONALES

Indican las facultades que le corresponden al Instituto Municipal de Desarrollo Administrativo e Innovación, de conformidad a lo señalado en la normativa aplicable. Asimismo, señala las funciones que deben realizar las y los servidores públicos asignados a la *Dirección General de Capacitación en Calidad*.

OBJETIVO

Es el propósito global que desea alcanzar o que persigue la *Dirección General de Capacitación en Calidad* para el cumplimiento de las actividades que por su atribución le corresponde.

MISIÓN

Es la razón de ser de la *Dirección General de Capacitación en Calidad*, con la cual todas las y las servidoras públicas que laboran para la Institución deberán identificarse para su cumplimiento. Esta descripción debe ser clara, concreta y específica.



H. AYUNTAMIENTO DE
BENITO JUÁREZ
IMDAI

29 JUN. 2026

VALIDADO



03. CAPÍTULO I DE GENERALES

VISIÓN

En ella se expone a donde se dirige la *Dirección General de Capacitación en Calidad* y como se ve a largo plazo; enunciar el escenario en el que se desea posicionar la entidad

PRINCIPIOS Y VALORES INSTITUCIONALES

Consiste en un referente ético que consolida y guía el pensamiento, las actitudes, prácticas y formas de actuación de las y los servidores públicos y colaboradores la *Dirección General de Capacitación en Calidad*. Representando el Conjunto de normas morales que regulan la conducta de las y los servidores públicos hacia los servicios que prestan a la ciudadanía y en el desarrollo de sus actividades.

POLÍTICAS DE OPERACIÓN

Son guías generales de acción que definen los límites y parámetros necesarios para ejecutar los procesos y actividades en cumplimiento de la función, planes, programas y proyectos previamente definidos por la organización que rigen la actuación de los integrantes de la institución, encaminados a lograr los objetivos y cumplir la misión.

MARCO CONCEPTUAL

Son conceptos que se utilizan dentro del documento, con su descripción específica para ampliar la definición correspondiente que permita al lector una mejor comprensión del manual.

INVENTARIO DE PROCEDIMIENTOS

De acuerdo al orden jerárquico de la estructura orgánica se enlistan los procedimientos por dirección o departamento de área. Agregando en este listado los siguientes datos para su correcta identificación:

- El código del procedimiento en específico.
- La versión (es el número de la actualización que corresponde al procedimiento a describir).
- El nombre del procedimiento se nombra de acuerdo al objetivo a alcanzar del mismo, se debe describir indicando donde inicia y donde termina.
- La fecha de la última emisión, corresponde a la versión anterior.

Si se tuviera que describir el procedimiento de un departamento, el nombre del departamento va a continuación del nombre del área.

En este manual se enlistarán en secciones separadas, los procedimientos administrativos, de aquellos que impliquen un trámite o servicio.

PROCEDIMIENTOS

A continuación, se describirá cada uno de los procedimientos enlistados anteriormente, esta descripción inicia con la portada de cada procedimiento, donde se recaban las firmas que validan el mismo, y se encuentra ubicado el cuadro o tabla de inicio de procedimiento, con los datos de identificación de este.

En el cuerpo de la descripción del procedimiento, deben de respetarse las siguientes secciones:

- Objetivo
- Alcance
- Responsabilidades
- Definiciones
- Descripción de actividades

VALIDADO
29 JUN. 2026
MDAI



03. CAPÍTULO I DE GENERALES

- Referencias del documento
- Registros
- Historial del documento
- Diagrama de flujo

Esta información se repetirá el número de veces necesaria como procedimientos existan.

SECCIÓN DE CAMBIOS

Se especifica el número de versión del documento de acuerdo a las modificaciones y/o actualizaciones realizadas al mismo.

LENGUAJE INCLUYENTE CON PERSPECTIVA DE GÉNERO.

En la *Dirección General de Capacitación en Calidad* nos apegamos a la igualdad social, reforzamos el respeto de género y la NO violencia contra las mujeres.

Por ello, exhortamos para que la información contenida en este manual, sea plasmada a través del LENGUAJE INCLUYENTE, por lo mismo evitamos usar expresiones sutiles sexistas para prescindir de patrones de comportamiento y estereotipos de género.

ESTE DOCUMENTO DEBERÁ SER CONOCIDO POR TODO EL PERSONAL QUE LABORA EN LA DEPENDENCIA, UNIDAD ADMINISTRATIVA O ENTIDAD MUNICIPAL, CON LA FINALIDAD DE QUE SE IDENTIFIQUEN LOS PROCEDIMIENTOS QUE AQUÍ SE LLEVAN A CABO; PERO, SOBRE TODO, LAS FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES QUE TIENEN CADA UNO DE LOS INVOLUCRADOS EN LOS PROCEDIMIENTOS QUE SE MENCIONAN.



H. AYUNTAMIENTO DE
BENITO JUÁREZ
IMDAI

29 JUN. 2026

VALIDADO



3.1 INTRODUCCIÓN

El presente documento tiene la finalidad de dar a conocer al personal de nuevo ingreso y activo, los antecedentes, misión, visión, marco jurídico que sustentan las funciones del Dirección General de Capacitación en Calidad y los procedimientos de las principales actividades tomando en cuenta el registro de trámites y servicios.

Este documento fungirá como una guía práctica ya que los procedimientos aquí enlistados, están descritos de manera sistemática y ordenada de acuerdo a la estructura orgánica para su fácil identificación y consulta los cuales fueron analizados y elaborados por cada uno de los involucrados para un mejor desarrollo y eficiencia de las funciones, mejorando continuamente el servicio que se brinda.

Para esta Administración Pública 2021-2024, encabezado por la Lic. Ana Patricia Peralta de la Peña, se ha dado a la tarea de simplificar actividades y mejorar el desempeño de los trabajadores en beneficio de los benitojuarences, es por ello la importancia de la elaboración de un Manual de Procedimientos de cada uno de las unidades administrativas de este H. Ayuntamiento de Benito Juárez.



H. AYUNTAMIENTO DE
BENITO JUÁREZ
IMDAI

29 JUN. 2026

VALIDADO

MTRA. ROMINA CERVERA ESTRELLA
DIRECCIÓN GENERAL DE CAPACITACIÓN EN CALIDAD



3.2 ANTECEDENTES

Lo que hoy se conoce como Dirección General de Capacitación en Calidad, antes Instituto de Capacitación en Calidad fue creado el 25 de febrero de 1998, mediante acuerdo firmado por el presidente municipal Ing. Rafael Lara, como una Dirección encargada del desarrollo integral del personal de la administración pública municipal, orientando sus programas de mejoramiento de la calidad en los estándares de servicio de las Dependencias e imagen institucional.

El 18 de Febrero del 2003, el ICCAL fue constituido como Tele Aula "TV226 Benito Juárez", perteneciente a la RED NACIONAL DE TELEAULAS que coordina el INDESOL de la SEDESOL, tiene cobertura para capacitar al personal adscrito de los tres niveles de gobierno (Municipal, Estatal y Federal) de los Municipios de Lázaro Cárdenas, Isla Mujeres y Benito Juárez; sobre temas enfocados a mejorar la estructura y el funcionamiento de la Administración Pública Municipal, fomentar la participación de las Organizaciones de la Sociedad Civil y el fomento en la planeación de la vialidad, el tránsito y servicios públicos, mediante los programas de la Dirección General de Ordenación del Territorio.

En la Administración del Lic. Francisco Alor Quezada (2005-2008), la capacitación se amplió el beneficio a la ciudadanía, por ello que se tuvo la necesidad de mejorar el proceso de capacitación aún más, implementándose un Sistema de Gestión de Calidad que coadyuve a fortalecer la eficacia de los cursos, durante este periodo se logró registrar ante la Secretaría de Trabajo y Previsión Social (STPS), como agente de capacitación externo, el 20 de Diciembre del 2007, con la finalidad de cumplir con los requisitos y normas que se establecen para otorgar diplomas y validar los cursos.

El 10 de abril del 2015, se aprueba la reestructura administrativa del ICCAL, en la cual el Servicio Municipal de Empleo y Capacitación (SMEyC), se incorpora a la Secretaría de Desarrollo Económico y Social por el servicio y beneficios que se le brindan a la ciudadanía quedando el ICCAL con 4 departamentos y la Dirección.

El 26 de diciembre del 2025, se publica en el Periódico Oficial del Estado, el nuevo Reglamento Interno de Oficialía Mayor el cual se abroga por la necesidad de actualizar las facultades incluyendo nuevas, así como evolución de Direcciones de Área a Direcciones Generales, siendo esta unidad administrativa como Dirección General de Capacitación en Calidad.

29 JUN. 2026

VALIDADO



3.3 MARCO NORMATIVO

NÚM.	NOMBRE DE LA NORMATIVIDAD / DOCUMENTO	ÚLTIMA FECHA DE PUBLICACIÓN
1	Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Art 123, Frac XIII.	23 de abril de 2026 Periódico Oficial de la Federación
2	Ley de los Municipios del Estado de Quintana Roo. Art. 138 BIS, Frac. I, III, V, VI, VII y XI.	20 de marzo de 2025 Periódico Oficial del Estado
3	Ley de Adquisiciones, arrendamientos, prestación de servicios relacionados con bienes muebles del Estado de Quintana Roo, Artículo 31, fracción II, 39, fracción III.	16 de julio de 2021 Periódico Oficial del Estado
4	Reglamento Orgánico de la Administración Pública Centralizada. Art. 39, frac. XXIV, XXVI, XXVIII, XXIX Art. 40, Frac. V.	26 de diciembre de 2025 Periódico Oficial del Estado
5	Reglamento Interior de la Oficialía Mayor del Municipio de Benito Juárez, Quintana Roo. Art. 19 Frac. I, a la fracción XII, Art. 20, Frac. I, II, III y IV.	26 de diciembre de 2025 Periódico Oficial del Estado
6	Reglamento sobre los Derechos, Atención e Inclusión de las personas con Discapacidad en el Municipio de Benito Juárez, Quintana Roo, Capítulo 5, Artículo 13.	18 de marzo de 2026 Periódico Oficial del Estado
7	Reglamento de Capacitación para los Trabajadores del Municipio de Benito Juárez, Quintana Roo, Art. 3, 4, 10 Frac. III y IV, Art. 19, Frac. II y V, Art. 20, 24, 25 y 26.	02 de enero de 2024 Periódico Oficial del Estado
8	Reglamento Interior de los Trabajadores al Servicio del Municipio de Benito Juárez, Quintana Roo, Art 25, fracción XVIII	02 de enero de 2024 Periódico Oficial del Estado
9	Reglamento de adquisiciones, arrendamientos, prestación de servicios relacionados con bienes muebles del Municipio de Benito Juárez.	11 de noviembre de 2020 Periódico Oficial del Estado
10	Lineamientos y políticas para el control del ejercicio del gasto de la Administración Pública Municipal de Benito Juárez Quintana Roo	18 de enero de 2024 Gaceta oficial

29 JUN. 2026

VALIDADO

3.4 ATRIBUCIONES INSTITUCIONALES

- I. Fomentar los valores Institucionales con vocación de servicio y responsabilidad, para formar servidores públicos de excelencia, a través de una capacitación integral, que ofrezca a la ciudadanía servicios municipales eficientes y transparentes, así como proponer la mejora continua del proceso de capacitación;
- II. Establecer un programa de capacitación que sea parte del desarrollo e implementación del servicio público de carrera en la administración pública municipal;
- III. Diagnosticar, diseñar, proponer y evaluar el programa de capacitación de los servidores públicos, en coordinación con las dependencias de la administración pública municipal; por medio de la detección de necesidades de capacitación;
- IV. Proponer los requisitos de formación y cursos de competencia laboral que deberán cumplir los servidores públicos de carrera para ser considerados candidatos en el catálogo de puestos, que establece la Dirección General de Recursos Humanos;
- V. Establecer y mantener actualizada la base de datos con respecto a la capacitación y profesionalización de los servidores públicos municipales;
- VI. Gestionar y elaborar conjuntamente con la unidad jurídica de la Oficialía Mayor, convenios de colaboración con instituciones educativas públicas, privadas y/o prestadores de servicios de capacitación, con la finalidad de promover cursos de capacitación o contar con opciones para cursar o concluir estudios académicos, en beneficio de los servidores públicos y sus familiares;
- VII. Verificar que los instructores internos y externos que brindan cursos de capacitación y desarrollo profesional, a los servidores públicos municipales cumplan con los requisitos de experiencia y profesionalismo de conformidad con las normas de competencias laborales y normas oficiales de formación educativa;
- VIII. Promover la capacitación y profesionalización permanente del personal de las dependencias y entidades de la administración pública municipal, así como proponer los programas de capacitación y actualización a los que, en su caso, deberán sujetarse obligatoriamente los servidores públicos municipales, en atención a las resoluciones que emita el ayuntamiento;

VALIDADO



3.4 ATRIBUCIONES INSTITUCIONALES

- IX. Diseñar, planear, desarrollar y coordinar la operación y control del programa de evaluación del desempeño de los servidores públicos de las dependencias de la administración pública municipal, con base en sus competencias laborales;
- X. Establecer alianzas estratégicas para elaborar y mantener actualizados los convenios de colaboración con instituciones públicas y privadas, con la finalidad de vincular a los estudiantes de nivel medio superior y superior para la realización de servicio social, estancias, estadías o prácticas profesionales en las diferentes dependencias del Municipio de Benito Juárez.
- XI. Solicitar a los titulares de cada dependencia municipal la designación de un enlace responsable, con la finalidad dar seguimiento y cumplimiento del programa de capacitación integral institucional y procesos que se deriven para verificar la eficacia y mejora del proceso de capacitación.
- XII. Las demás que le señalen otros ordenamientos legales aplicables

SECRETARÍA DE GOBIERNO
IMDAI

29 JUN 2026

SECRETARÍA DE GOBIERNO



H. AYUNTAMIENTO DE
BENITO JUÁREZ
IMDAI

29 JUN. 2026

VALIDADO



3.5 OBJETIVO GENERAL

Mejorar la calidad de los servicios municipales, a través de la profesionalización de los servidores públicos.

3.6 MISIÓN

Promover la capacitación de las y los servidores públicos, incrementando sus habilidades y desarrollo profesional, impactando en la mejora continua del servicio que las Dependencias Municipales le ofrecen a la ciudadanía.

3.7 VISIÓN

Ser una Dirección reconocida por la calidad y formación de servidores y servidoras públicas municipales mediante una capacitación integral y certificación de estándares de competencia laboral.



M. AYUNTAMIENTO DE
BENITO JUÁREZ
IMDAI

29 JUN. 2026

VALIDADO



3.8 PRINCIPIOS Y VALORES INSTITUCIONALES

PRINCIPIOS

1. Honestidad
2. Lealtad
3. Imparcialidad
4. Eficiencia y eficacia
5. Disciplina
6. Profesionalismo
7. Integridad
8. Equidad

VALORES

1. Interés público.
2. Respeto
3. Igualdad y no discriminación.
4. Equidad de género
5. Cooperación



M. AYUNTAMIENTO DE
BENITO JUÁREZ

IMDAI

29 JUN. 2026

VALIDADO



3.9 POLÍTICAS DE OPERACIÓN

A. DIRECCIÓN GENERAL DE CAPACITACIÓN EN CALIDAD

HORARIO: 9:00 A 16:00 HRS.

CONTACTO: rcervera.iccal@gmail.com

B. DEPARTAMENTO DE CAPACITACIÓN

HORARIO: 9:00 A 16:00 HRS.

CONTACTO: iccal.capacitacion@gmail.com

C. DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO

HORARIO: 9:00 A 16:00 HRS.

CONTACTO: iccal.admon@gmail.com

D. DEPARTAMENTO DE PROMOCIÓN Y DIFUSION

HORARIO: 9:00 A 16:00 HRS

CONTACTO: iccal.promocionydifusion@gmail.com

E. DEPARTAMENTO DE CALIDAD

HORARIO: 9:00 A 16:00 HRS

CONTACTO: iccal.transparencia@gmail.com

F. AREA DE ESTUDIOS Y PROYECTOS

HORARIO: 9:00 A 16:00 HRS

CONTACTO: iccal.estudiosyproyectos@gmail.com

G. AREA DE EVALUACIÓN Y DESEMPEÑO

HORARIO: 9:00 A 16:00 HRS

CONTACTO: dical.evaluaciones@gmail.com

H. RECEPCIÓN

HORARIO: 9:00 A 16:00 HRS.

CONTACTO: iccal.vinculacion@gmail.com



M. AYUNTAMIENTO DE
BENITO JUÁREZ
IMDAI

29 JUN. 2026

VALIDADO



3.10 MARCO CONCEPTUAL

MEJORA CONTINUA	Proceso del sistema de Gestión para obtener mejoras en el desempeño y aumentar la calidad de los servicios que ofrece el Dirección General de Capacitación en Calidad a través de progresos sucesivos sin límite de tiempo.
CORRESPONDENCIA	Documentos oficiales que emiten las Entidades, Dependencias y Direcciones del Municipio de Benito Juárez, el cual contiene un mensaje u asuntos importantes.
CLIMA LABORAL	Medición de la percepción del personal del Dirección General de Capacitación en Calidad, relativa a su trabajo: Relaciones de trabajo, definición del trabajo, ergonomía y condiciones ambientales y reconocimiento
AMBIENTE DE TRABAJO	Conjunto de condiciones bajo las cuales se realiza un trabajo.
COMITÉ DE CALIDAD	Integrantes de la Dirección, los cuales sesionan cada cuatro meses, contemplando temas de interés que benefician o afectan el Sistema de Gestión de Calidad.
ACCIONES DE MEJORA	Toda acción que incrementa la capacidad de la organización para cumplir los requisitos y que no actúa sobre problemas reales o potenciales ni sobre sus causas.
GESTIÓN	Conjunto de acciones u operaciones que se realizan para conseguir o administrar algún bien y/o servicio.
SAT	Servicio de Administración Tributaria
XML	"Lenguaje de Marcado Extensible", es una meta-lenguaje que permite definir lenguajes de marcas, utilizado para almacenar datos en forma legible, da soporte a base de datos, siendo útil cuando varias aplicaciones deben comunicarse entre sí o integrar información.
OPERGOB	Sistema Contable Gubernamental.
SUFICIENCIA PRESUPUESTAL	Disponibilidad de los recursos asignados al ente público en su presupuesto de egresos del ejercicio fiscal para la adquisición de bienes y/o servicios.
TRANSFERENCIAS	Operación Financiera que consiste en cambiar dinero de una partida presupuestal a otra.



H. AYUNTAMIENTO DE
IMDAI

29 JUN. 2026

VALIDADO



3.10 MARCO CONCEPTUAL

COMPROMETER

Reservar el costo de un bien y/o servicio del presupuesto de egresos asignado al ente público para su adquisición, esto con la finalidad de no utilizar el recurso financiero.

REQUISICIÓN

Documento que se elabora para solicitar la adquisición de un bien y/o un servicio.

MANTENIMIENTO

Actividad periódica que se lleva a cabo en el Dirección General de Capacitación en Calidad con la finalidad de verificar el estado en que se encuentran los equipos e instalaciones para conservar, prevenir, corregir e incrementar la vida útil del mobiliario y equipo.

INFRAESTRUCTURA

Sistema de instalaciones, equipos y servicios necesarios para el funcionamiento de una organización.

PROGRAMA DE CAPACITACIÓN

Es el conjunto de cursos, talleres o módulos de capacitación que deberán impartirse al personal de una Dependencia o Entidad de la Administración Pública Municipal, según niveles y áreas, para que se encuentren en condiciones de cumplir con los objetivos funcionales de las mismas.

CURSOS

Actividad en la cual se desarrollan temas para ampliar los conocimientos, mejorar las habilidades y actitudes específicas del personal.

RECURSOS

Medios disponibles para efectuar las actividades planeadas, tales como factores humanos, materiales y económicos.

DNC

Detección de Necesidades de Capacitación

CURSOS DE CAPACITACIÓN

Los cursos de capacitación a los que se refiere el procedimiento son todos los procesos presenciales y grupales de enseñanza/aprendizaje.

TÉCNICAS INSTRUCCIONALES

Las técnicas instruccionales a las que se refiere este instructivo son: Conferencias o de exposición, Diálogo o discusión, Demostración/Ejecución, Dramatización y Juego de roles.

LA TÉCNICA DE EXPOSICIÓN

Se utiliza para explicar nuevos conceptos a los participantes. Es conveniente utilizarla con participantes de nivel educativo medio y alto, ya que es aburrida para participantes de nivel bajo. Si es necesario utilizarla con participantes de nivel bajo, debe reducirse al mínimo su duración y combinarla con la demostrativa.

LA TÉCNICA DE DIÁLOGO O DISCUSIÓN

Se utiliza para invitar a los participantes a que aporten sus ideas o experiencia alrededor de un tema. Puede utilizarse con todos los niveles educativos. Es necesario valorar el perfil de los participantes antes de iniciar un diálogo, a fin de evitar perder el

29 JUN. 2026

VALIDADO



3.10 MARCO CONCEPTUAL

LA TÉCNICA DEMOSTRATIVA

control del grupo en una discusión. Deben evitarse temas relacionados con la ideología de una persona (religión, política, etc.) ya que tienden a polarizar las opiniones.

Es útil para ejemplificar el uso de los conceptos en la práctica. Es apropiada para temas en los que se pretende que los participantes desarrollen habilidades en lugar de conocimientos, y como complemento de la técnica expositiva mediante la aplicación práctica de los conceptos expuestos.

LAS TÉCNICAS DE JUEGO DE ROLES Y DRAMATIZACIÓN

Se utilizan para actuar y representar los conceptos de forma parecida a la que se utilizará en la vida real. Estas técnicas se pueden utilizar con cualquier perfil de participantes. Requieren una adecuada preparación, sobre todo en la definición de los roles que se quiere actuar y la forma en que se hará.

CARTA DESCRIPTIVA

La carta descriptiva de un curso es un documento en el que se indican, con la mayor precisión posible, las etapas básicas de todo proceso sistematizado: planeación, realización y evaluación.

LISTA DE REQUERIMIENTOS

Especifica el material de apoyo a utilizar, indica los requerimientos humanos, materiales y de equipos.

INSTRUCTOR

Persona que presta sus servicios de capacitación en el Dirección General de Capacitación en Calidad y puede ser interno, independiente, empresa de capacitación o institución con convenio de colaboración.

PRESTADORES DE SERVICIOS DE CAPACITACIÓN

Instituciones dedicadas a impartir cursos de capacitación especializados

EC0105

Estándar de competencia Atención al ciudadano en el sector público.

EC0217

Estándar de competencia impartición de cursos de formación del capital humano de manera presencial y grupal.

EC0366

Estándar de competencia Desarrollo de Cursos de formación en Línea.

MATERIAL DIDÁCTICO

Todos los elementos físicos utilizados por instructores y participantes que ayudan al proceso de enseñanza/aprendizaje.

EVALUACIÓN DE EFECTIVIDAD DE LA CAPACITACIÓN

Instrumento aplicado con el objetivo de percibir si el programa de Capacitación y los conocimientos asimilados por los participantes

VALIDADO



3.10 MARCO CONCEPTUAL

COMPETENCIA

durante los cursos han influido en mejorar su desempeño y si han sido aplicables.

Habilidades, capacidades y conocimientos que una persona tiene para cumplir eficientemente determinada tarea.

DRIVE

Herramienta de alojamiento de archivos creada por Google, en el cual permite diseñar formularios y cuestionarios para aplicarlos con mayor facilidad y acceso al internauta

CONVENIOS

Acuerdo de voluntades que vinculan al Ayuntamiento de Benito Juárez, al Dirección General de Capacitación en Calidad y a diversas Instituciones públicas y/o privadas a favor de la profesionalización de los servidores públicos municipales

BECA

Descuento que se le brinda a la ciudadanía de acuerdo a los convenios de colaboración para concluir con sus estudios académicos o tomar un curso de capacitación.

SERVICIO SOCIAL

Actividad eminentemente formativa y de servicio, es decir, por un lado, afirma y amplía la información académica del estudiante y además permite fomentar en él una conciencia de solidaridad con la sociedad. El Servicio Social es una práctica integral comprometida con la sociedad que permite consolidar la formación.

PRÁCTICAS PROFESIONALES

Conjunto de actividades realizadas por alguien que se encuentra trabajando de forma temporal en algún lugar, poniendo especial énfasis en el proceso de aprendizaje y entrenamiento laboral. Las prácticas profesionales proveen oportunidades para las y los estudiantes, puesto que les permiten ganar experiencia en el ámbito laboral.

ESTADÍA

Periodo durante el cual el alumno desarrolla un programa de actividades (proyecto) encaminadas a la ayuda o solución de alguna problemática del sector productivo, público y social. Uno de los propósitos fundamentales de la estadía es el desarrollo de la formación académica, habilidades y destrezas de las y los estudiantes mediante la solución de problemas del entorno que dará como resultado la formación, con perfiles pertinentes a las necesidades del mercado laboral.

RESIDENCIA PROFESIONAL

Actividad realizada durante el desarrollo de un proyecto de la aplicación de un modelo, en cualquiera de las áreas de colaboración establecidas que definan una problemática y que propongan una

29 JUN. 2026

VALIDADO



3.10 MARCO CONCEPTUAL

ESTANCIA

solución viable, a través de la participación directa del estudiante en desempeño de su propia profesión.

En la primera etapa participan estudiantes de cuarto cuatrimestre quienes cuentan con conocimientos básicos de la carrera en la que se encuentran estudiando, pudiendo contribuir a la obtención de objetivos y resultados de una empresa. En la segunda etapa participan alumnos de séptimo cuatrimestre quienes cuentan con competencias en términos de conocimientos, habilidades y capacidades concentradas al sector en donde se desarrollará el proyecto.

*Las etapas antes mencionadas no aplican para todas las universidades



M. AYUNTAMIENTO DE
BENITO JUÁREZ
IMDAI

29 JUN. 2026

VALIDADO



MUNICIPIO DE
BENITO JUÁREZ
QUINTANA ROO



CÓDIGO: MP-OMA-IC-02

FECHA

DE EMISIÓN: 29/06/2026

VERSIÓN: 02

PÁGINA: 22 DE 168

CAPÍTULO 2

PROCEDIMIENTOS





4.1 INVENTARIO DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

CÓDIGO	VERSIÓN	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	FECHA DE LA ÚLTIMA EMISIÓN
DIRECCIÓN GENERAL DE CAPACITACIÓN EN CALIDAD			
P-OMA-IC-DG-01	02	Procedimiento de Comunicación Interna	29/06/2026
JEFATURA DE DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO			
P-OMA-IC-DA-01	02	Procedimiento de Gestión de Recursos (Suministros)	29/06/2026
P-OMA-IC-DA-02	02	Procedimiento de Gestión de Recursos (Servicios)	29/06/2026
P-OMA-IC-DA-03	02	Procedimiento de Mantenimiento	29/06/2026
JEFATURA DE DEPARTAMENTO DE CAPACITACIÓN			
P-OMA-IC-DC-01	02	Procedimiento de Planeación para la Capacitación	29/06/2026
P-OMA-IC-DC-02	02	Procedimiento de Selección y Evaluación de Instructores	29/06/2026
P-OMA-IC-DC-03	02	Procedimiento de Impartición de la Capacitación en Modalidad Presencial	29/06/2026
P-OMA-IC-DC-04	02	Procedimiento de Impartición de la Capacitación en Modalidad Virtual	29/06/2026
P-OMA-IC-DC-05	02	Procedimiento de Elaboración de Diplomas de Capacitación	29/06/2026
P-OMA-IC-DC-06	02	Procedimiento de Efectividad de la Capacitación	29/06/2026
JEFATURA DE DEPARTAMENTO DE CALIDAD			
P-OMA-IC-JC-01	02	Procedimiento de Clima Laboral	29/06/2026
P-OMA-IC-JC-02	02	Procedimiento de Buzón de Comentarios y Sugerencias	29/06/2026



MAYUNTAMIENTO DE
BENITO JUÁREZ
IMDAI

29 JUN. 2026

VALIDADO



4.1 INVENTARIO DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

JEFATURA DE ÁREA DE ESTUDIOS Y PROYECTOS			
P-OMA-IC-EP-01	02	Procedimiento de Gestión de Convenios de Colaboración	29/06/2026
P-OMA-IC-EP-02	02	Procedimiento de Gestión de Becas	29/06/2026
JEFATURA DE ÁREA DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO			
P-OMA-IC-ED-01	02	Procedimiento de Evaluación de Desempeño	29/06/2026



H. AYUNTAMIENTO DE
BENITO JUÁREZ
IMDAI

29 JUN. 2026

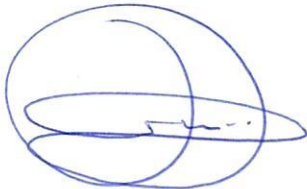
VALIDADO

H. AYUNTAMIENTO DE
BENITO JUÁREZ
IMDAI

29 JUN. 2026



PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN INTERNA		DIRECCIÓN GENERAL DE CAPACITACIÓN EN CALIDAD
REVISIÓN: 02	CÓDIGO: P-OMA-IC-DG-01	EMISIÓN: 29-junio-2026

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ	VALIDÓ
C. Inci García Villavicencio  Recepcionista		Mtra. Romina Cervera Estrella  Directora General de Capacitación en Calidad  H. AYUNTAMIENTO DE BENITO JUÁREZ IMDAI 29 JUN. 2026 VALIDADO	Lic. Bárbara Jackeline Iturralde Ortiz  Directora General del Instituto Municipal de Desarrollo Administrativo e Innovación 



4.2.1 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN INTERNA		DIRECCIÓN GENERAL DE CAPACITACIÓN EN CALIDAD
REVISIÓN: 02	CÓDIGO: P-OMA-IC-DG-01	EMISIÓN: 29-junio-2026

1.0 OBJETIVO

Establecer un método para facilitar la difusión y seguimiento de asuntos importantes de la Dirección General de Capacitación en Calidad, que permitan la fluidez de la comunicación y control de la documentación oficial.

2.0 ALCANCE

Este procedimiento aplica a todas las Áreas que integran la Dirección General de Capacitación en Calidad.

3.0 RESPONSABILIDADES

3.1 Dirección General de Capacitación en Calidad

3.1.1 Asignar seguimiento de oficios de acuerdo a su contenido.

3.1.2 Firmar oficios y circulares internos.

3.2 Jefaturas Departamentales / Jefaturas de Área

3.2.1 Dar seguimiento a los oficios que turna a la Dirección General de Capacitación en Calidad.

3.3 Recepcionista

3.3.1 Recepciona y captura los oficios externos para seguimiento.

3.3.2 Entrega copia de los oficios a las Jefaturas Departamentales y/o Área, según corresponda.

3.3.3 Registra el seguimiento en el formato de "Control de Correspondencia".



M. AYUNTAMIENTO DE
BENITO JUÁREZ

IMDAI

29 JUN. 2026

VALIDADO



4.2.1 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

3.4 Jefatura del Área de Recursos Humanos

3.4.1 Llevar el control de la bitácora y consecutivo de oficios.

4.0 DEFINICIONES

4.1 Correspondencia

Documentos oficiales que emiten las Entidades, Dependencias y Direcciones del Municipio de Benito Juárez, el cual contiene un mensaje u asuntos importantes.

5.0 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Recepción	Recepciona la información que llega dirigida a la Dirección General de Capacitación en Calidad, colocando el sello con la fecha, la hora y el nombre.
2	Recepción	Engrapa el "Control de Correspondencia" formato F-OMA-IC-DG-01.F01 , en el cual indica lo siguiente: a) A quién se canaliza el documento recibido; b) Referencia (número de oficio); c) Fecha; d) Instrucciones a seguir con el documento (opciones en el formato) y e) Observaciones, con instrucciones adicionales sobre el documento canalizado.
3	Dirección General de Capacitación en Calidad	Asigna responsables y seguimiento de la documentación.
4	Recepción	¿Verifica si la documentación es informativa? • Si , turna a la Jefa de Área de Recursos Humanos para recabar firma de enterado de todo el personal, archiva y finaliza el procedimiento. • No , se le da la atención requerida y pasa a la siguiente actividad.

29 JUN. 2026

VALIDADO



4.2.1 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

5	Recepción	Entrega copia al responsable que le dará seguimiento solicitado firma de recibido y fecha.
6	Recepción	Captura los datos en el "Seguimiento de Oficios Externos" formato F-OMA-IC-DG-01.F02 y archiva el original en el expediente de correspondencia.
7	Jefaturas Departamentales	Firma de recibido y brinda atención al documento de acuerdo a las indicaciones de la Dirección General de Capacitación en Calidad.
8	Jefaturas Departamentales	Registra los datos en la bitácora de oficios para generar número consecutivo, mencionando: a) Fecha b) Quien elabora el oficio. c) Remitente d) Asunto.
9	Jefaturas Departamentales	Recaba firma del responsable de la Dirección General de Capacitación en Calidad y prepara la documentación con las copias necesarias para su entrega.
10	Jefaturas Departamentales	Entrega oficios a las dependencias según corresponda, recabando sello de recibido.
11	Jefaturas Departamentales	Entrega los acuses a la Jefa de Área de Recursos Humanos para su control.
12	Jefatura de Área de Recursos Humanos	Archiva los oficios en orden consecutivo en la carpeta que resguarda en su área.
13	Recepción	Verifica el seguimiento de la documentación y lo registra en el formato F-OMA-IC-DG-01.F02 "Seguimiento de Oficios Externos" .
14	Fin de Procedimiento	 

6.0 REFERENCIA DEL DOCUMENTO

29 JUN. 2026

6.1 Manual de Organización del Dirección General de Capacitación en Calidad.

6.2 Lineamientos para la elaboración de Manuales de Organización y Procedimientos de la Administración Pública Municipal del Municipio de Benito Juárez, Q. Roo.



4.2.1 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

7.0 REGISTROS

7.0 Control de Correspondencia.

7.1 Seguimiento de Oficios Externos.

7.2 **DF-OMA-IC-DG-01** Diagrama de Flujo del procedimiento de Comunicación Interna.

8.0 HISTORIAL DEL DOCUMENTO

REVISIÓN ANTERIOR	REVISIÓN ACTUAL	RAZÓN DE LA ÚLTIMA MODIFICACIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN
02 2021-2024	02 2024-2027	Actualización	29-junio-2026



H. AYUNTAMIENTO DE
BENITO JUÁREZ
IMDAI

29 JUN. 2026

VALIDADO



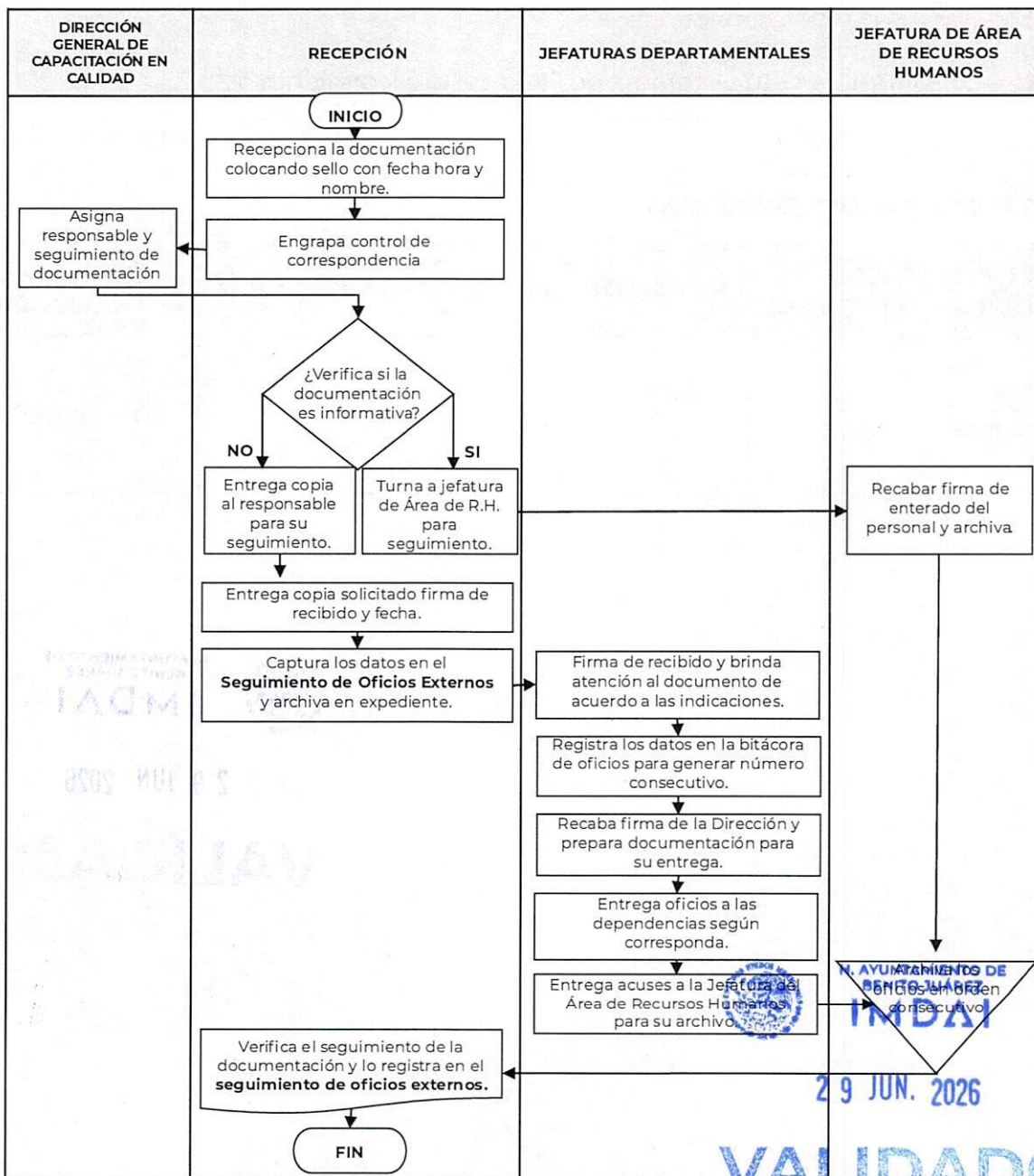
DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO
Procedimiento de Comunicación Interna.

CÓDIGO: DF-OMA-IC-DG-01

EMISIÓN: 29-JUNIO-2029

REVISIÓN: 02

DIRECCIÓN GENERAL DE CAPACITACIÓN EN CALIDAD





PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE RECURSOS (SUMINISTROS)		JEFATURA DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO
REVISIÓN: 02	CÓDIGO: P-OMA-IC-DA-01	EMISIÓN: 29-junio-2026

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ	VALIDÓ
Lic. María Elizabeth Chi Llanes	C. Alfonso Israel Martínez León	Mtra. Romina Cervera Estrella	Lic. Bárbara Jackeline Iturralde Ortíz
			
Jefa de Área de Recursos Materiales	Jefe de Departamento Administrativo	Directora General de Capacitación en Calidad	Directora General del Instituto Municipal de Desarrollo Administrativo e Innovación
		 29 JUN. 2026 VALIDADO	



4.2.2 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE RECURSOS (SUMINISTROS)		JEFATURA DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO
REVISIÓN: 02	CÓDIGO: P-OMA-IC-DA-01	EMISIÓN: 29-junio-2026

1.0 OBJETIVO

Proporcionar los bienes y/o servicios necesarios a las diferentes áreas de la Dirección General de Capacitación en Calidad, para el adecuado y eficiente desarrollo de sus programas; a través de las gestiones administrativas necesarias para la obtención de los mismos.

2.0 ALCANCE

Este procedimiento aplica a todo el personal de la Dirección General de Capacitación en Calidad.

3.0 RESPONSABILIDADES

3.1 Oficial Mayor

3.1.1 Verifica y autoriza la documentación para la solicitud de bienes y/o servicios.

3.2 Dirección General de Capacitación en Calidad

3.2.1 Verificar y validar los documentos generados durante el proceso de gestión de recursos (bienes y/o servicios).

3.3 Jefatura de Área de Recursos Materiales

3.3.1 Genera los formatos para la requisición de bienes y/o servicios en el sistema OPERGOB, así como seguir el procedimiento para su abastecimiento y pago.

3.4 Auxiliar

3.4.1 Dirige y canaliza la documentación a las direcciones correspondientes.

3.5 Dirección General de Recursos Materiales (Compras)

3.5.1 Recibe y verifica la documentación para continuar con la compra y adquisición de bienes y/o servicios.



29 JUN. 2026

VALIDADO

4.2.2 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

3.6 Dirección Financiera

3.6.1 Verifica y supervisa que la Dirección General de Capacitación en Calidad cuente con la suficiencia presupuestal para comprometer el pago de los bienes y/o servicios que se hayan solicitado.

3.7 Almacén

3.7.1 Entrega los suministros solicitados.

3.8 Área de Eventos de la Dirección General de Recursos Materiales

3.8.1 Entrega suministros de coffee break.

4.0 DEFINICIONES

Para la correcta aplicación de este procedimiento, se consideran las siguientes definiciones:

4.1 Gestión

Conjunto de acciones u operaciones que se realizan para conseguir o administrar algún bien y/o servicio.

4.2 XML

"Lenguaje de Marcado Extensible", es una meta-lenguaje que permite definir lenguajes de marcas, utilizado para almacenar datos en forma legible, da soporte a base de datos, siendo útil cuando varias aplicaciones deben comunicarse entre sí o integrar información.

4.3 Suficiencia Presupuestal

Presupuesto Municipal anual de Egresos, autorizado por el Cabildo.

4.4 Transferencias

Operación Financiera que consiste en cambiar dinero de una misma partida presupuestal u otra, que puede tomar del mismo mes o de otro.

4.5 OPERGOB

Sistema de contabilidad gubernamental.

4.6 Comprometer

Reservar el costo de un bien y/o servicio del presupuesto de egresos asignado al ente público para su adquisición, esto con la finalidad de no utilizar el recurso financiero.



29 JUN. 2026

VALIDADO



4.2.2 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

4.7 Requisición

Documento que se elabora para solicitar la adquisición de un bien y/o un servicio.

5.0 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
GESTION DE BIENES		
1	Jefaturas de Departamento/Área	Solicita la adquisición de un bien para cumplir eficientemente sus funciones.
2	Jefatura de Área de Recursos Materiales	Con base a las necesidades, solicita vía oficio la cotización de material a la Dirección General de Recursos Materiales describiendo las especificaciones del producto.
3	Dirección General de Recursos Materiales	Elabora y entrega la cotización de acuerdo a lo solicitado.
4	Jefatura de Área de Recursos Materiales	¿Se cuenta con suficiencia presupuestal? • Si, pasa a la siguiente actividad. • No, realiza la transferencia correspondiente y pasa a la siguiente actividad.
5	Jefatura de Área de Recursos Materiales	Envía copia de la cotización con las características que se requieren, elabora oficio a la Tesorería Municipal con atención a la Dirección Financiera para solicitar autorización. NOTA: El proceso de recepción de documentos, inicia el 25 y termina el 5 de cada mes.
6	Jefatura de Área de Recursos Materiales	Verifica el estatus del proceso vía telefónica, ¿Se aprobó la cotización? • Si. Solicita la apertura del sistema OPERGOB y pasa a la siguiente actividad. • No. Espera el tiempo necesario la para aprobación.
7	Jefatura de Área de Recursos Materiales	Elabora la Requisición de Bienes y/o Servicios , en el sistema OPERGOB. NOTA: El proceso se realiza en los primeros 5 días hábiles de cada mes.

VALIDADO



4.2.2 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

8	Jefatura de Área de Recursos Materiales	Envía requisición de manera digital desde el sistema OPERGOB para su autorización y comprometer el presupuesto.
9	Jefatura de Área de Recursos Materiales	Se comunica a la Dirección General de Recursos Materiales con el responsable del seguimiento a las requisiciones para solicitarle que revise y autorice la requisición de compra, mencionando el número de folio.
10	Jefatura de Área de Recursos Materiales	¿Cuenta con observaciones? • Si, la Dirección General de Recursos Materiales lo rechaza para que se realicen las correcciones necesarias y se vuelve a enviar. • No, pasa a la siguiente actividad.
11	Jefatura de Área de Recursos Materiales	Imprime el formato de la requisición de los bienes y/o servicios y lo remite a firma de la Dirección General de Capacitación en Calidad.
12	Dirección General de Capacitación en Calidad	Revisa, firma el formato y lo remite a la Jefatura de Área de Recursos Materiales.
13	Jefatura de Área de Recursos Materiales	Verifica que esté firmado, sellado y remite al Auxiliar para continuar con el procedimiento.
14	Auxiliar	Recaba firma y sello de la Oficialía Mayor, anexando la cotización de la Dirección General de Recursos Materiales (Compras).
15	Auxiliar	Verifica que la documentación esté firmada y sellada, posteriormente genera copia que fungirá como acuse y se entrega a la Dirección General de Recursos Materiales (compras). • Para alimentos del personal, coffee break y/o rentas de mobiliario, los envíos y el trámite se realiza ante el Área de Eventos. Cuando se trate de una solicitud de material para eventos o mantenimiento, se agrega el dictamen generado por la Dirección General de Servicios Generales o la Dirección General de Tecnologías de Información y Comunicación.

VALIDADO



4.2.2 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

16	Dirección General de Recursos Materiales (Compras)	Recepciona la documentación y continúa con el trámite correspondiente.
17	Almacén	Recepciona los bienes junto con la factura y posteriormente notifica a la Dirección General de Capacitación en Calidad por medio de llamada telefónica para acudir al almacén por los bienes solicitados. NOTA: En el caso del coffee break, el Área de Eventos avisa para recogerlo directamente en sus oficinas y firma de recibido.
18	Auxiliar	Verifica que los bienes cuenten con las características solicitadas, firma de recibido el formato Salida de Almacén y solicita copia para agregarlo al expediente.
19	Auxiliar	Recibe factura por parte de Almacén de la Dirección General de Recursos Materiales y/o Área de Eventos, junto con la documentación para recabar firma de Vo. Bo. de la Dirección General de Capacitación en Calidad. • Para coffee break, se recaba firma de la Dirección General en el formato externo de entrega de mobiliario, alimentos, suministros u otros artículos solicitados a la Dirección General de Recursos Materiales atendido por el Área de Eventos.
20	Dirección General de Capacitación en Calidad	Revisa y firma la documentación.
21	Auxiliar	Recibe la documentación, coloca sello a la factura firmada y adjunta evidencias fotográficas firmadas por la Dirección General de Capacitación en Calidad.



29 JUN. 2026

VALIDADO



4.2.2 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

22	Jefatura de Área de Recursos Materiales	Elabora la Solicitud de Pago , recaba firmas, sello y anexa a la documentación correspondiente.
23	Auxiliar	Entrega la documentación a la Dirección General de Recursos Materiales y/o Área de Eventos para su seguimiento.
24	Jefatura de Área de Recursos Materiales	Elabora " Reporte de Requisiciones de Compra " formato F-OMA-IC-DA-01.F02 de manera <u>cuatrimestral</u> , para llevar un control de las requisiciones solicitadas y pendientes por surtir por la Dirección General de Recursos Materiales.
25	Fin del Procedimiento	

6.0 REFERENCIA DEL DOCUMENTO

- 6.1 Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios Relacionados con Bienes Muebles del Estado de Quintana Roo, Artículo 31, fracción II, 39, fracción III.
- 6.2 Reglamento de Adquisiciones, Arrendamientos, Prestación de servicios relacionados con Bienes Muebles del Municipio de Benito Juárez.
- 6.3 Manual de Organización del Dirección General de Capacitación en Calidad.
- 6.4 Lineamientos para la elaboración de Manuales de Organización y Procedimientos de la Administración Pública Municipal del Municipio de Benito Juárez, Q. Roo.
- 6.5 Lineamientos y políticas para el control del ejercicio del gasto de la Administración Pública Municipal de Benito Juárez Quintana Roo.
- 6.6 Formatos del sistema OPERGOB:
 - 6.6.1 Requisición de Bienes y/Servicios
 - 6.6.2 Solicitud de Pago

7.0 REGISTROS

- 7.1 Solicitud Interna de Bienes y/o Servicios
- 7.2 Reporte de requisiciones de compras
- 7.3 **DF-OMA-IC-DA-01** Diagrama de Flujo del Procedimiento de Gestión de Recursos (Suministros).



M. AYUNTAMIENTO DE
BENITO JUÁREZ
IMDAI

29 JUN 2026

VALIDADO



4.2.2 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

8.0 HISTORIAL DEL DOCUMENTO

REVISIÓN ANTERIOR	REVISIÓN ACTUAL	RAZÓN DE LA ÚLTIMA MODIFICACIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN
02 2021-2024	02 2024-2027	Actualización	29-junio-2026



H. AYUNTAMIENTO DE
BENITO JUÁREZ
IMDAI

29 JUN. 2026

VALIDADO

SECRETARÍA DE GOBIERNO

IMDAI

SECRETARÍA DE GOBIERNO

BENITO JUÁREZ



DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO
Procedimiento de Gestión de Recursos (Suministros)

CÓDIGO: DF-OMA-IC-DA-01

EMISIÓN: 29-JUNIO-2026

REVISIÓN: 02

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO

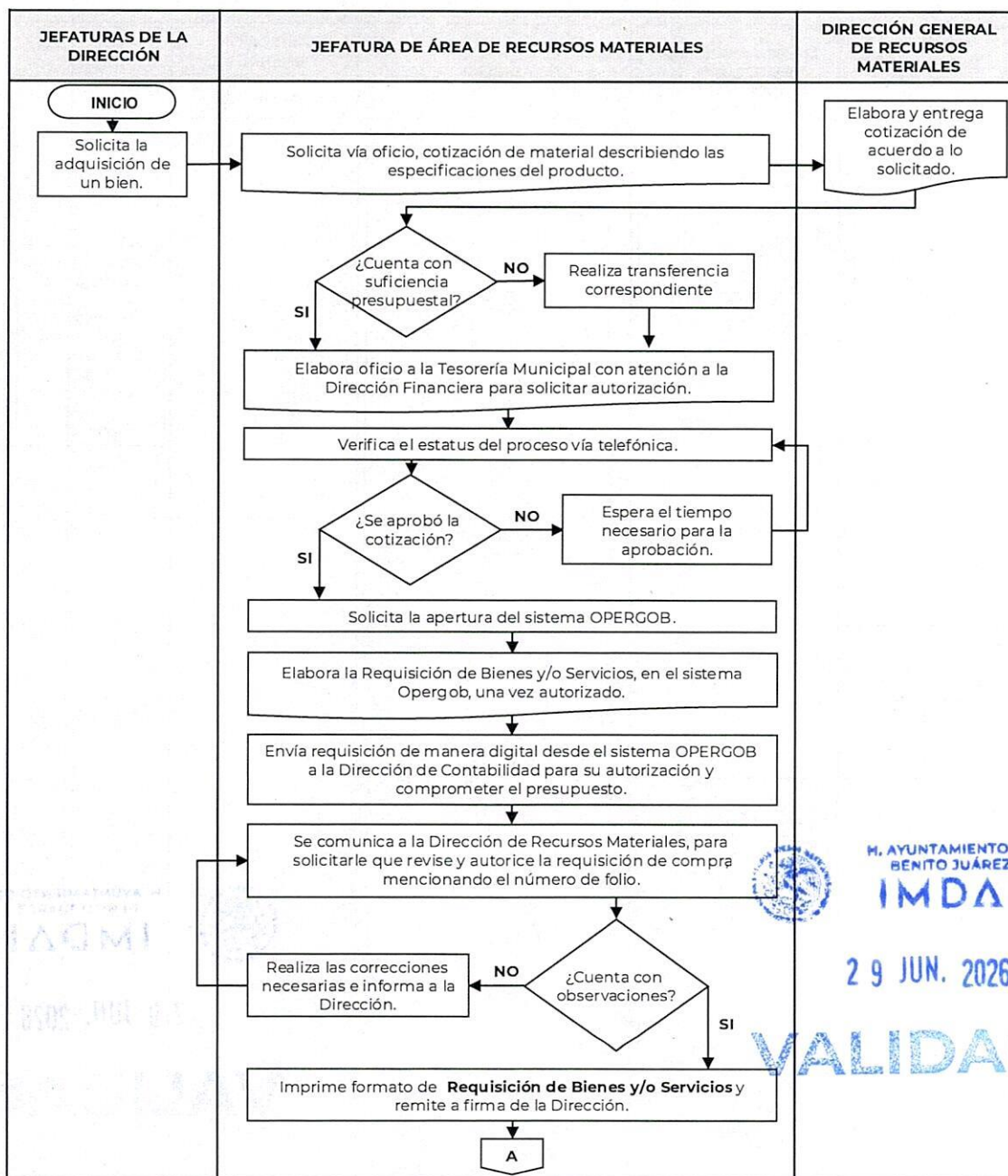




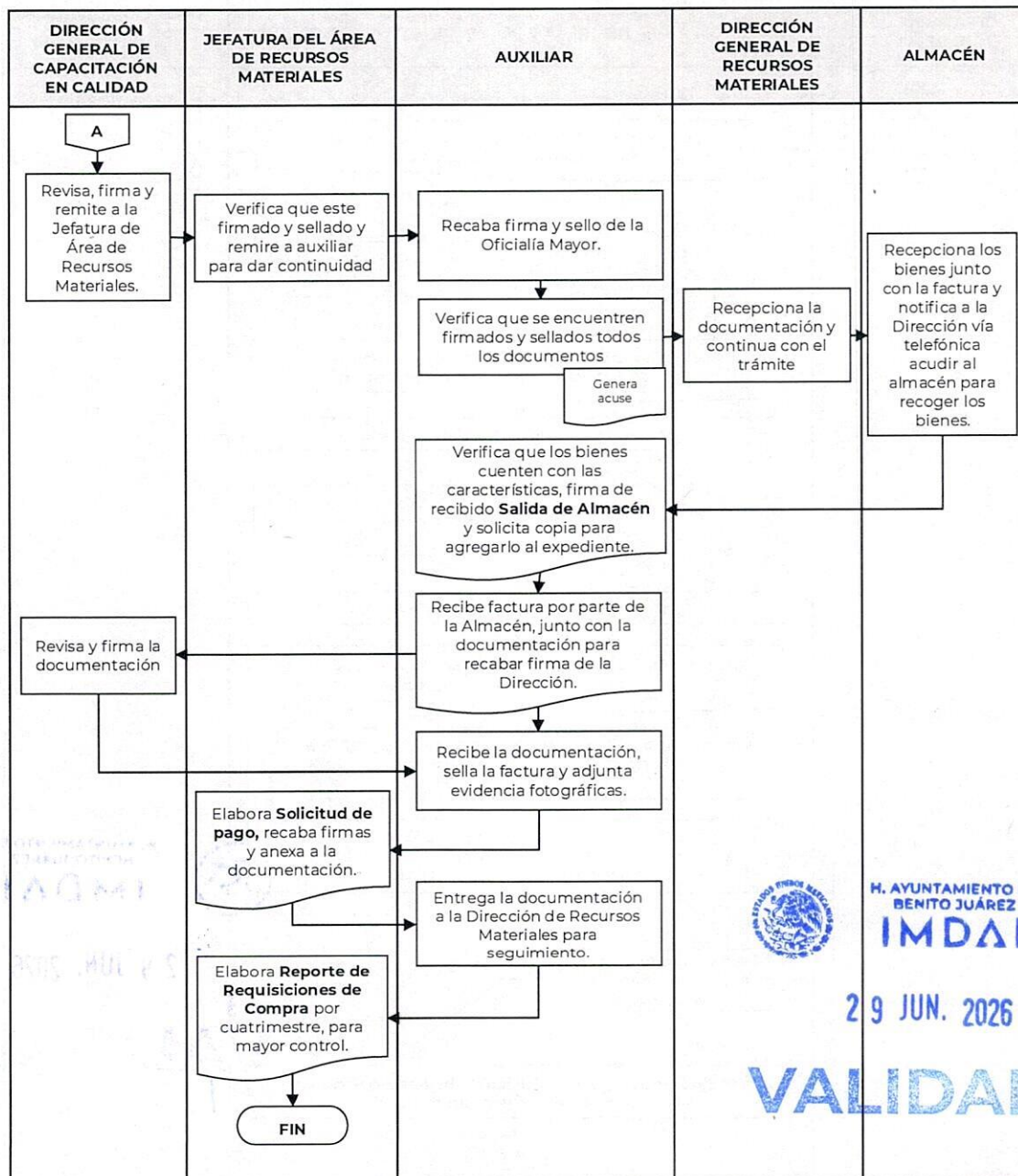
DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO
Procedimiento de Gestión de Recursos (Suministros)

CÓDIGO: DF-OMA-IC-DA-01

EMISIÓN: 29-JUNIO-2026

REVISIÓN: 02

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO





PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE RECURSOS (SERVICIOS)		DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO
REVISIÓN: 02	CÓDIGO: P-OMA-IC-DA-02	EMISIÓN: 29-junio-2026

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ	VALIDÓ
Lic. María Elizabeth Chi Llanes  Jefa de Área de Recursos Materiales	C. Alfonso Israel Martínez León  Jefe de Departamento Administrativo	Mtra. Romina Cervera Estrella  Directora General de Capacitación en Calidad  29 JUN. 2026 VALIDADO	Lic. Bárbara Jackeline Iturralde Ortíz  Directora General del Instituto Municipal de Desarrollo Administrativo e Innovación



4.2.3 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE RECURSOS (SERVICIOS)		JEFATURA DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO
REVISIÓN: 02	CÓDIGO: P-OMA-IC-DA-02	EMISIÓN: 29-junio-2026

1.0 OBJETIVO

Gestionar el pago por la prestación de servicios profesionales para la impartición de conferencias, cursos y talleres para las y los servidores públicos municipales cumpliendo con los lineamientos y normatividad vigente.

2.0 ALCANCE

Este procedimiento aplica para el Departamento Administrativo, Departamento de Calidad e instructores externos.

3.0 RESPONSABILIDADES

3.1 Oficial Mayor

3.1.1 Verifica y autoriza la documentación para la solicitud de bienes y/o servicios.

3.2 Dirección General de Capacitación en Calidad

3.2.1 Verificar y validar los documentos generados durante el proceso de gestión de recursos (servicios).

3.3 Jefatura de Área de Planeación

3.3.1 Proporcionar la lista de los cursos a programarse de manera trimestral y mensual, así como carta descriptiva de los prestadores de servicios de capacitación.

3.5 Jefatura de Área de Recursos Materiales

3.5.1 Genera los formatos para la requisición de servicios en el sistema OPERGOB, así como seguir el procedimiento para su gestión y pago.

3.6 Auxiliar

3.6.1 Dirige y canaliza la documentación a las direcciones correspondientes.

3.6.2 Solicitar a los prestadores de servicios la documentación necesaria para su contratación y pago.



M. AYUNTAMIENTO DE
BENITO JUÁREZ
IMDAI

29 JUN 2026

VALIDADO



4.2.3 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

3.7 Asistente de Estadísticas

- 3.7.1** Proporcionar listas de asistencia debidamente firmadas por los participantes de los cursos de capacitación una vez concluidos.

3.8 Jefatura de Departamento de Promoción y Difusión

- 3.8.1** Proporcionar evidencias fotográficas de los cursos de capacitación y eventos desarrollados por la Dirección General de Capacitación en Calidad.

3.9 Dirección General de Recursos Materiales (Compras)

- 3.9.1** Recibe y verifica la documentación para continuar con el trámite del servicio.

3.10 Dirección de Financiera

- 3.10.1** Verifica y supervisa que el Dirección General de Capacitación en Calidad cuente con la suficiencia presupuestal para comprometer el pago de los bienes y/o servicios que se hayan solicitado.

4.0 DEFINICIONES

Para la correcta aplicación de este procedimiento, se consideran las siguientes definiciones:

4.1 Gestión

Conjunto de acciones u operaciones que se realizan para conseguir o administrar algún bien y/o servicio.

4.2 SAT

Servicio de Administración Tributaria

4.3 XML

"Lenguaje de Mercado Extensible", es una meta-lenguaje que permite definir lenguajes de marcas, utilizado para almacenar datos en forma legible, da soporte a base de datos, siendo útil cuando varias aplicaciones deben comunicarse entre sí o integrar información.

4.4 Suficiencia Presupuestal

Presupuesto anual de Egresos, autorizado por el cabildo.

4.5 Transferencias

Operación Financiera que consiste en cambiar dinero de una misma partida presupuestal u otra, que puede tomar del mismo mes o de otro.



29 JUN. 2026

VALIDADO



4.2.3 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

4.6 OPERGOB

Sistema de contabilidad gubernamental.

4.7 Comprometer

Reservar el costo de un bien y/o servicio del presupuesto de egresos asignado al ente público para su adquisición, esto con la finalidad de no utilizar el recurso financiero.

4.8 Requisición

Documento que se elabora para solicitar la adquisición de un bien y/o un servicio.

5.0 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
GESTION DE SERVICIOS		
1	Jefatura de Área de Planeación	Entrega con 15 días de antelación a que concluya el mes, el listado de los cursos a pagar, de acuerdo a la Convocatoria de Eventos de Capacitación formato F-OMA-IC-CP-01.F05 .
2	Jefatura de Área de Recursos Materiales	¿Existe suficiencia presupuestal para la impartición de cursos? • Si, Pasa a la siguiente actividad. • No, Realiza la transferencia de meses anteriores.
3	Jefatura de Área de Recursos Materiales	Solicita información al Instructor para impartir cursos: • Cotización • Registro Federal de Contribuyentes. • INE (Identificación oficial). • Alta en el Padrón de Proveedores de Gobierno del Estado. • Alta en el Padrón de Proveedores de Gobierno Municipal. • Cédula de Identificación Fiscal (SAT). • Comprobante de domicilio. • Constancia de situación fiscal. • Curriculum vitae. • Temario de los cursos con datos fiscales. • Carta descriptiva.

29 JUN. 2026

VALIDADO



4.2.3 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
		NOTA: Los requisitos son solicitados a los instructores nuevos; a los Instructores vigentes se les solicita que actualicen su Alta en el Padrón de Proveedores Municipal y Estatal
4	Jefatura de Área de Recursos Materiales	Envía por oficio a la Tesorería Municipal, con atención a la Dirección Financiera la relación de cursos mensuales con la finalidad de solicitar la autorización.
5	Jefatura de Área de Recursos Materiales	Elabora la Requisición de Bienes y/o Servicios , en el sistema OPERGOB. Para poder realizar este proceso, se debe solicitar autorización a la Dirección Financiera para que se habilite el sistema y se realiza los primeros 5 días hábiles de cada mes. En caso de ser personas físicas , no se elabora requisición de compra ya que el pago es directo, en virtud de que el Sistema OPERGOB, no permite hacer la retención del ISR, en el módulo de Requisiciones.
6	Jefatura de Área de Recursos Materiales	Envía requisición de manera digital desde el sistema OPERGOB para su autorización, verifica y compromete el presupuesto.
7	Jefatura de Área de Recursos Materiales	¿Verifica con la Dirección General de Recursos Materiales si cuenta con alguna observación? Proporcionando folio de requisición de compra. Si, solicita que se realicen las correcciones necesarias y regresa al punto 6. No, pasa a la siguiente actividad.
8	Jefatura de Área de Recursos Materiales	Imprime el formato de la requisición de bienes y/o servicios, coloca sello y recaba firma de la Dirección General.
9	Dirección General de Capacitación en Calidad	Revisa, firma la documentación y devuelve a la Jefa de Área, quien lo entrega al Auxiliar.
10	Auxiliar	Recibe documentación para recabar firma y sello de la Oficialía Mayor, anexando la cotización del curso y la carta descriptiva.

VALIDADO



4.2.3 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

11	Auxiliar	Verifica que la documentación esté firmada y sellada, posteriormente genera copia que fungirá como acuse y se entrega a la Dirección General de Recursos Materiales (compras), adjuntando la cotización del curso y la carta descriptiva.
12	Dirección General de Recursos Materiales (Compras)	Recepciona la documentación, verifica que estén correctos los anexos, realiza la Orden de Servicio y recaba las firmas correspondientes.
13	Jefatura de Área de Recursos Materiales	Al finalizar el curso, solicita la factura, el archivo XML y acta de Entrega-Recepción Servicios de Capacitación al instructor para iniciar con el trámite de pago.
14	Instructor	Envía de manera digital (correo) la factura y archivo XML.
15	Auxiliar	¿Los archivos recibidos están correctos? • Si, pasa a la siguiente actividad. • No, solicita la modificación del mismo. Regresa a la actividad número 13.
16	Auxiliar	Descarga en formato PDF los siguientes documentos: • Factura. • Comprobante generado por la Bóveda del H. Ayuntamiento. • Archivo XML. Anexos electrónicos requeridos para la solicitud de pago.
17	Auxiliar	Sube el archivo XML a la bóveda del H. Ayuntamiento de Benito Juárez para validar la factura y descarga el comprobante generado por la Bóveda del H. Ayuntamiento.
18	Auxiliar	Turna la factura para recabar la firma de la Dirección General de Capacitación en Calidad.
19	Dirección General de Capacitación en Calidad	Revisa, firma la factura y remite al Auxiliar.
20	Auxiliar	Coloca el sello de la Dirección General de Capacitación en Calidad en la factura.

29 JUN. 2026

VALIDADO



4.2.3 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

21	Jefatura de Área de Recursos Materiales	Elabora la solicitud de pago , imprime, sella, firma y recaba firma de la Dirección. En caso de ser Persona física, se elabora oficio dirigido a la Tesorería Municipal, con atención a la Dirección Financiera para solicitar el trámite de pago del instructor, adjuntando toda la documentación correspondiente.
22	Dirección General de Capacitación en Calidad	Valida, firma la solicitud de pago y devuelve al Jefe de Área.
23	Auxiliar	Solicita al Asistente de Estadísticas las Lista de Asistencia formato F-OMA-IC-CP-03.F02 y a la Jefatura de Departamento de Promoción y Difusión la evidencia Fotográfica .
24	Asistente de Estadísticas	Entrega las Lista de Asistencia formato F-OMA-IC-CP-03.F02 al Auxiliar con la finalidad de solventar el curso de capacitación.
25	Jefatura del Departamento de Promoción y Difusión	Entrega la evidencia fotográfica al Auxiliar con la finalidad de solventar el curso de capacitación que se impartió.
26	Auxiliar	Recibe las evidencias, coloca el sello y recaba firma de la Dirección General de Capacitación en Calidad en las listas de asistencia y las fotografías.
27	Dirección General de Capacitación en Calidad	Valida y firma las listas de asistencia y las fotografías, devolviéndolas al Auxiliar.
28	Auxiliar	Procede a recabar firma de la Oficialía Mayor y sello, adjuntando Solicitud de Pago, Bóveda Fiscal, XML, oficio de solicitud de pago, copia de convocatoria o copia de oficio de invitación y fotografías
29	Auxiliar	Entrega la documentación a la Dirección General de Recursos Materiales y continúan con el trámite para gestionar el pago, cuando es por medio de <u>requisición de compra o Persona Moral</u> .
30	Auxiliar	Entrega la documentación a la Dirección Financiera con los anexos correspondiente y continúan con el trámite para gestionar el pago, en caso de ser <u>persona física</u> .

29 JUN. 2026
VALIDADO



4.2.3 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

31	Auxiliar	Da seguimiento ante la Dirección General de Recursos Materiales (compras) para saber el estatus del trámite.
32	Jefatura de Área de Recursos Materiales	Elabora "Reporte de Requisiciones de Cursos de Capacitación" formato F-OMA-IC-DA-02.F01 de manera cuatrimestral para llevar el control del presupuesto ejercido y entrega al Departamento de Calidad.
33	Fin del Procedimiento	

6.0 REFERENCIA DEL DOCUMENTO

- 6.1 Ley de Adquisiciones, Arrendamientos, Prestación de Servicios relacionados con Bienes Muebles del Estado de Quintana Roo, Artículo 31, fracción II, 39, fracción III.
- 6.2 Reglamento de Adquisiciones, Arrendamientos, Prestación de Servicios relacionados con Bienes Muebles del Municipio de Benito Juárez.
- 6.3 Manual de Organización del Dirección General de Capacitación en Calidad.
- 6.4 Listas de Asistencia
- 6.5 Carta Descriptiva
- 6.6 Convocatoria de eventos de capacitación
- 6.7 Acta de Entrega-Recepción servicios de capacitación
- 6.8 Lineamientos para la elaboración de Manuales de Organización y Procedimientos de la Administración Pública Municipal del Municipio de Benito Juárez, Q. Roo.
- 6.9 Lineamientos y políticas para el control del ejercicio del gasto de la Administración Pública Municipal de Benito Juárez Quintana Roo.
- 6.10 Formatos del sistema OPERGOB:
- 6.11 Requisición de Bienes y/Servicios
- 6.12 Solicitud de Pago



H. AYUNTAMIENTO DE
BENITO JUÁREZ
IMDAI

29 JUN. 2026

7.0 REGISTROS

- 7.1 Reporte de requisiciones de cursos de capacitación
- 7.2 **DF-OMA-IC-DA-02** Diagrama de Flujo del Procedimiento de Gestión de Recursos (servicios).

VALIDADO



4.2.3 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

8.0 HISTORIAL DEL DOCUMENTO

REVISIÓN ANTERIOR	REVISIÓN ACTUAL	RAZÓN DE LA ÚLTIMA MODIFICACIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN
02 2021-2024	02 2024-2027	Actualización	29-junio-2026



H. AYUNTAMIENTO DE
BENITO JUÁREZ

IMDAI

29 JUN. 2026

VALIDADO



DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO:
Procedimiento de Gestión de Recursos (Servicios)

CÓDIGO: DF-OMA-IC-DA-02

EMISIÓN: 29-JUNIO-2026

REVISIÓN: 02

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO

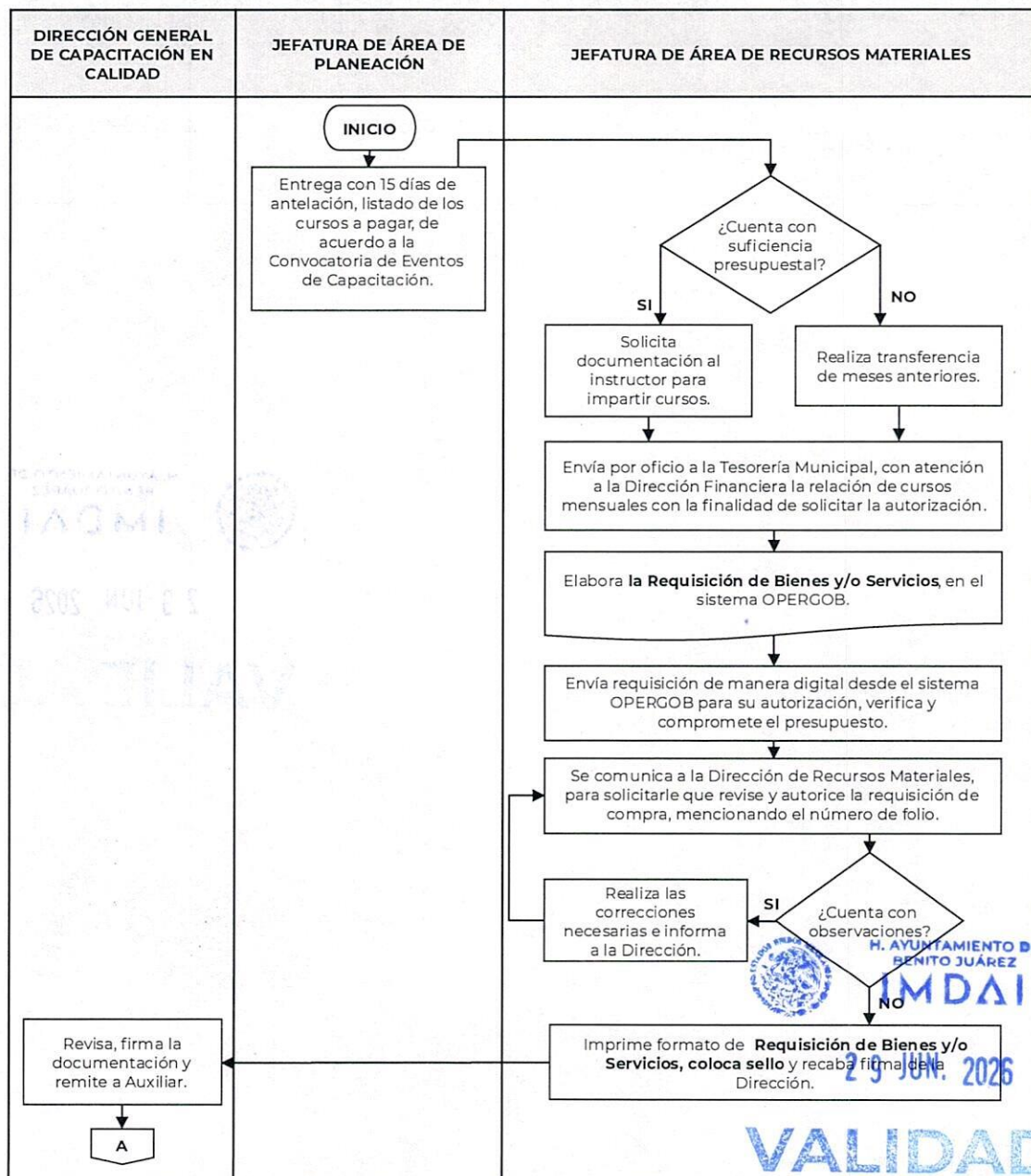




DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO:
Procedimiento de Gestión de Recursos (Servicios)

CÓDIGO: DF-OMA-IC-DA-02

EMISIÓN: 29-JUNIO-2026

REVISIÓN: 02

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO

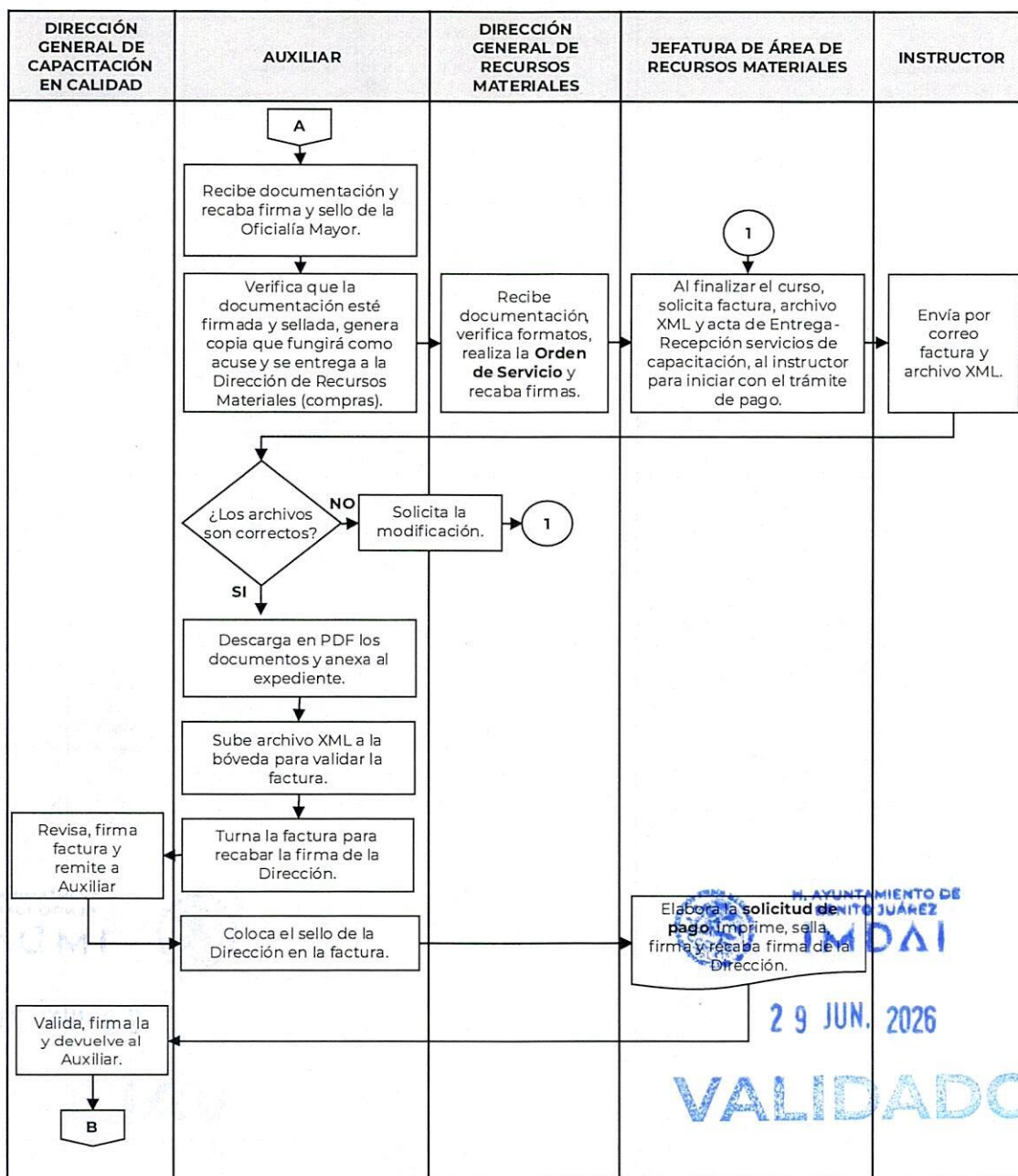




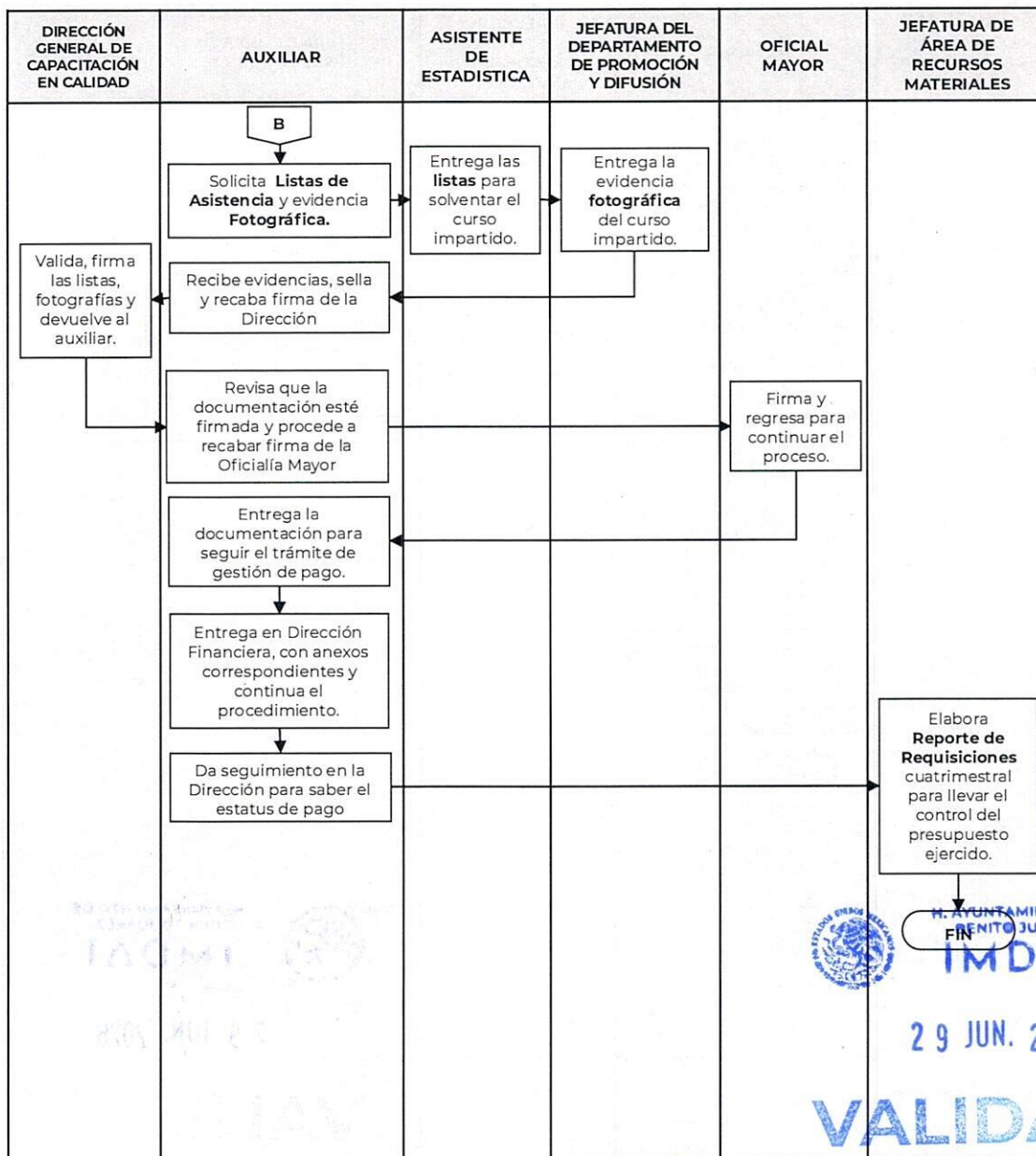
DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO:
Procedimiento de Gestión de Recursos (Servicios)

CÓDIGO: DF-OMA-IC-DA-02

EMISIÓN: 29-JUNIO-2026

REVISIÓN: 02

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO





PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO		JEFATURA DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO
REVISIÓN: 02	CÓDIGO: P-OMA-IC-DA-03	EMISIÓN: 29-junio-2026

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ	VALIDÓ
C. Norberto Cox Chi  Jefe de Área de Soporte Técnico	C. Alfonso Israel Martínez León  Jefe de Departamento Administrativo	Mtra. Romina Cervera Estrella  Directora General de Capacitación en Calidad  29 JUN. 2026 VALIDADO	Lic. Bárbara Jackeline Iturralde Ortíz  Directora General del Instituto Municipal de Desarrollo Administrativo e Innovación



4.2.4 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO		JEFATURA DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO
REVISIÓN: 02	CÓDIGO: P-OMA-IC-DA-03	EMISIÓN: 29-junio-2026

1.0 OBJETIVO

Vigilar el correcto uso de las instalaciones, equipo de cómputo y mobiliario de oficina de la Dirección General de Capacitación en Calidad, a fin de mantener en condiciones óptimas para la realización del servicio.

2.0 ALCANCE

Este procedimiento aplica a todo el personal de la Dirección General de Capacitación en Calidad que requieran asistencia técnica, así como personal profesional que imparten cursos en la Dirección, con respecto a la infraestructura y equipos de cómputo.

3.0 RESPONSABILIDADES

3.1 Jefatura de Departamento Administrativo

3.1.1 Supervisa que se aplique la verificación de la infraestructura de la Dirección General de Capacitación en Calidad.

3.1.2 Verificar la gestión de insumos necesarios para la reparación de los imperfectos.

3.2 Jefatura de Área de Soporte Técnico

3.2.1 Verificar mensualmente las instalaciones de la Dirección General de Capacitación en Calidad y equipos de cómputo para detectar acciones correctivas.

3.2.2 Proporcionar el apoyo necesario a las áreas de la Dirección General de Capacitación en Calidad para solucionar problemas que se susciten con el equipo y en la infraestructura.

3.2.3 Solicita los insumos necesarios para las acciones correctivas necesarias.

3.2.4 Elaborar el informe de antivirus de los equipos de cómputo.

3.3 Jefatura de Área de Recursos Materiales

3.3.1 Gestionar los bienes y/o que requiere para el mantenimiento de la infraestructura o equipo de cómputo.



H. AYUNTAMIENTO DE
BENITO JUÁREZ
IMDAI

29 JUN. 2026

VALIDADO



4.2.4 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

3.4 Personal de la Dirección General de Capacitación en Calidad /personal profesional que imparte cursos.

3.4.1 Reportar fallas en los equipos de cómputo

4.0 DEFINICIONES

Para la correcta aplicación de este procedimiento, se consideran las siguientes definiciones:

4.1 Mantenimiento:

Actividad periódica que se lleva a cabo en la Dirección General de Capacitación en Calidad con la finalidad de verificar el estado en que se encuentran los equipos e instalaciones para conservar, prevenir, corregir e incrementar la vida útil del mobiliario y equipo.

4.2 Infraestructura:

Sistema de instalaciones, equipos y servicios necesarios para el funcionamiento de una organización.

5.0 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Jefatura de Área de Soporte Técnico	Realiza mensualmente la inspección a los equipos y a la infraestructura con la finalidad de verificar las condiciones y el funcionamiento del mismo por medio de la "Lista de Verificación de Infraestructura" formato F-OMA-IC-DA-03.F01 .
2	Personal de la Dirección General de Capacitación en Calidad	Registra en el "Reporte de Fallas" formato F-OMA-IC-DA-03.F02 cuando se detecte fallas o alguna señal de mal funcionamiento de los equipos de cómputo o en la infraestructura del Dirección General de Capacitación en Calidad.
3	Jefatura de Área de Soporte Técnico	¿La falla es en el equipo de cómputo? • Si, Pasa a la actividad a la siguiente actividad. • No, La falla se presenta en instalaciones pasando a la actividad número 11.

29 JUN. 2026

VALIDADO



4.2.4 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
4	Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicación	Revisa el equipo de cómputo, verificando la falla y haciendo pruebas.
5	Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicación	¿Requiere refacciones? • Si , notifica a la Dirección General de Capacitación en Calidad para su gestión. No , envía oficio con dictamen justificando la razón de la baja, el Jefe de Área de Soporte Técnico, procede a la captura en el "Reporte de Activo Fijo para Baja" formato F-OMA-IC-DA-03.F04 y darlo de baja ante la Dirección General de Patrimonio Municipal.
6	Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicación	Recibe las refacciones, procede a la rehabilitación del equipo.
7	Jefatura de Área de Soporte Técnico	Recibe el equipo.
8	Jefatura de Área de Soporte Técnico	Verifica el antivirus de los equipos de cómputo elaborando el "Reporte de Antivirus" formato F-OMA-IC-DA-03.F03 y actualiza para evitar mantenimientos costosos a futuro. La actualización del antivirus se realiza cada semana para mantener actualizado.
9	Jefatura de Área de Soporte Técnico	Verifica dos veces al año los equipos asignados al Dirección General de Capacitación en Calidad y elabora el "Reporte de Mantenimiento de Cómputo" formato F-OMA-IC-DA-03.F05 .
10	Jefatura de Área de Soporte Técnico	Realiza respaldo de la información contenida en los equipos de cómputo con la finalidad de evitar posibles pérdidas por fallas internas. Esta acción se realiza cada cuatro meses.
11	Jefatura de Área de Soporte Técnico	Para falla en instalaciones o infraestructura solicita el servicio a la Dirección de Servicios Generales vía telefónica y por oficio.

VALIDADO



4.2.4 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
12	Dirección General de Servicios Generales	Solicita vía oficio material o refacciones anexando dictamen para atención y reparación.
13	Jefatura de Departamento Administrativo	Solicitará el material o refacciones requeridas por medio del <i>Procedimiento de Gestión de Recursos (Suministros)</i> , P-OMA-IC-DA-01.
14	Jefatura de Departamento Administrativo	Al contar con el material o refacciones, se notificará nuevamente a la Dirección General de Servicios Generales para que envíe al Técnico respectivo.
15	Fin de Procedimiento	

6.0 REFERENCIA DEL DOCUMENTO

- 6.1 **MO-OMA-IC-02** Manual de Organización del Dirección General de Capacitación en Calidad.
- 6.2 Procedimiento de Gestión de Recursos
- 6.3 Lineamientos para la elaboración de Manuales de Organización y Procedimientos de la Administración Pública Municipal del Municipio de Benito Juárez, Q. Roo.

7.0 REGISTROS

- 7.1 Lista de Verificación de Infraestructura
- 7.2 Reporte de Fallas
- 7.3 Reporte de Antivirus
- 7.4 Reporte de Activo Fijo para Baja
- 7.5 Reporte de Mantenimiento de Cómputo
- 7.6 **DF-OMA-IC-DA-03** Diagrama de flujo del Procedimiento de Mantenimiento.



H. AYUNTAMIENTO DE
BENITO JUÁREZ
IMDAI

29 JUN. 2026

VALIDAD



4.2.4 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

8.0 HISTORIAL DEL DOCUMENTO

REVISIÓN ANTERIOR	REVISIÓN ACTUAL	RAZÓN DE LA ÚLTIMA MODIFICACIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN
02 2021-2024	02 2024-2027	Actualización	29-junio-2026



H. AYUNTAMIENTO DE
BENITO JUÁREZ

IMDAI

29 JUN. 2026

VALIDADO



DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO
Procedimiento de Mantenimiento

CÓDIGO: DF-OMA-IC-DA-03

EMISIÓN: 29-JUNIO-2026

REVISIÓN: 02

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO

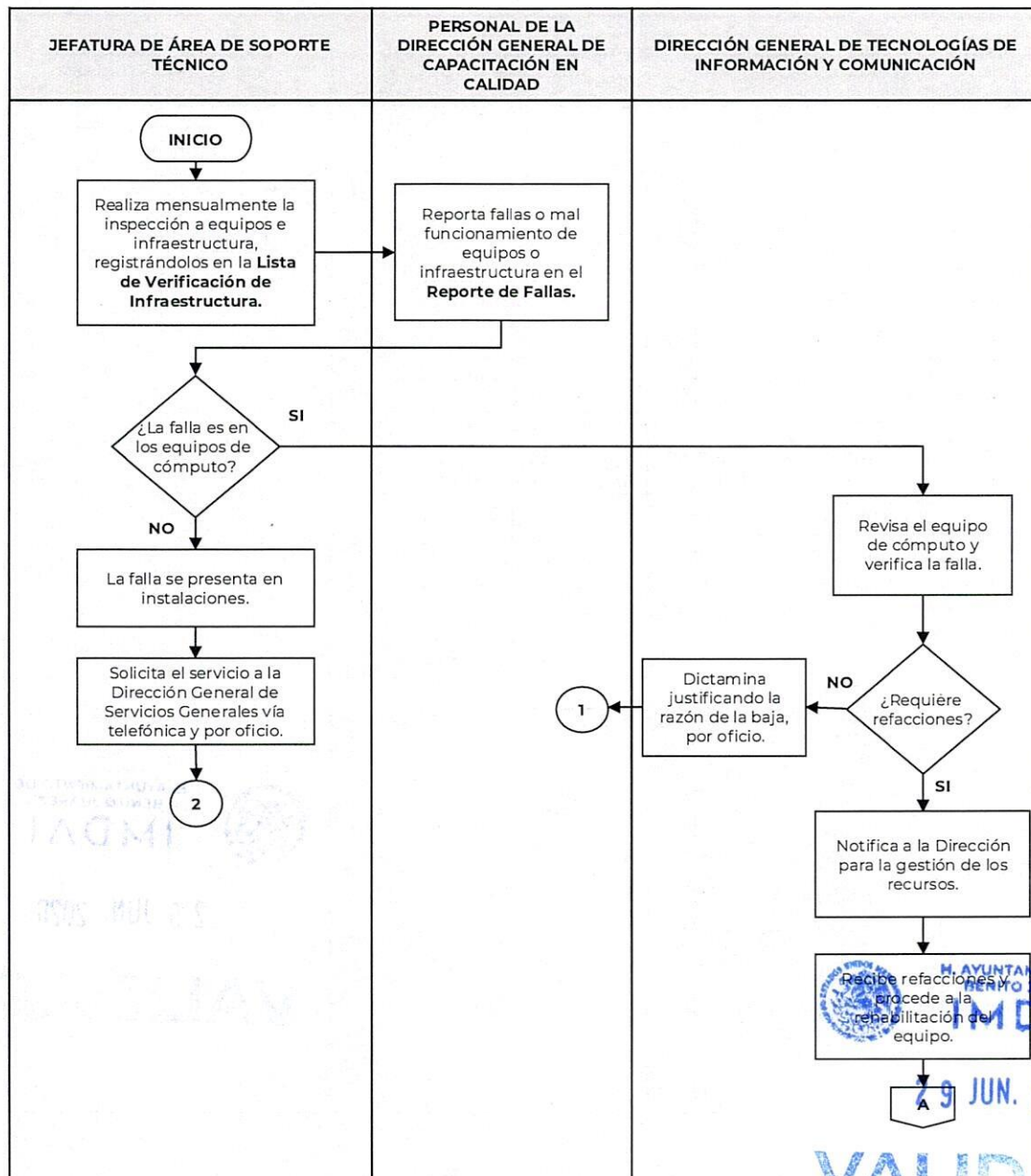




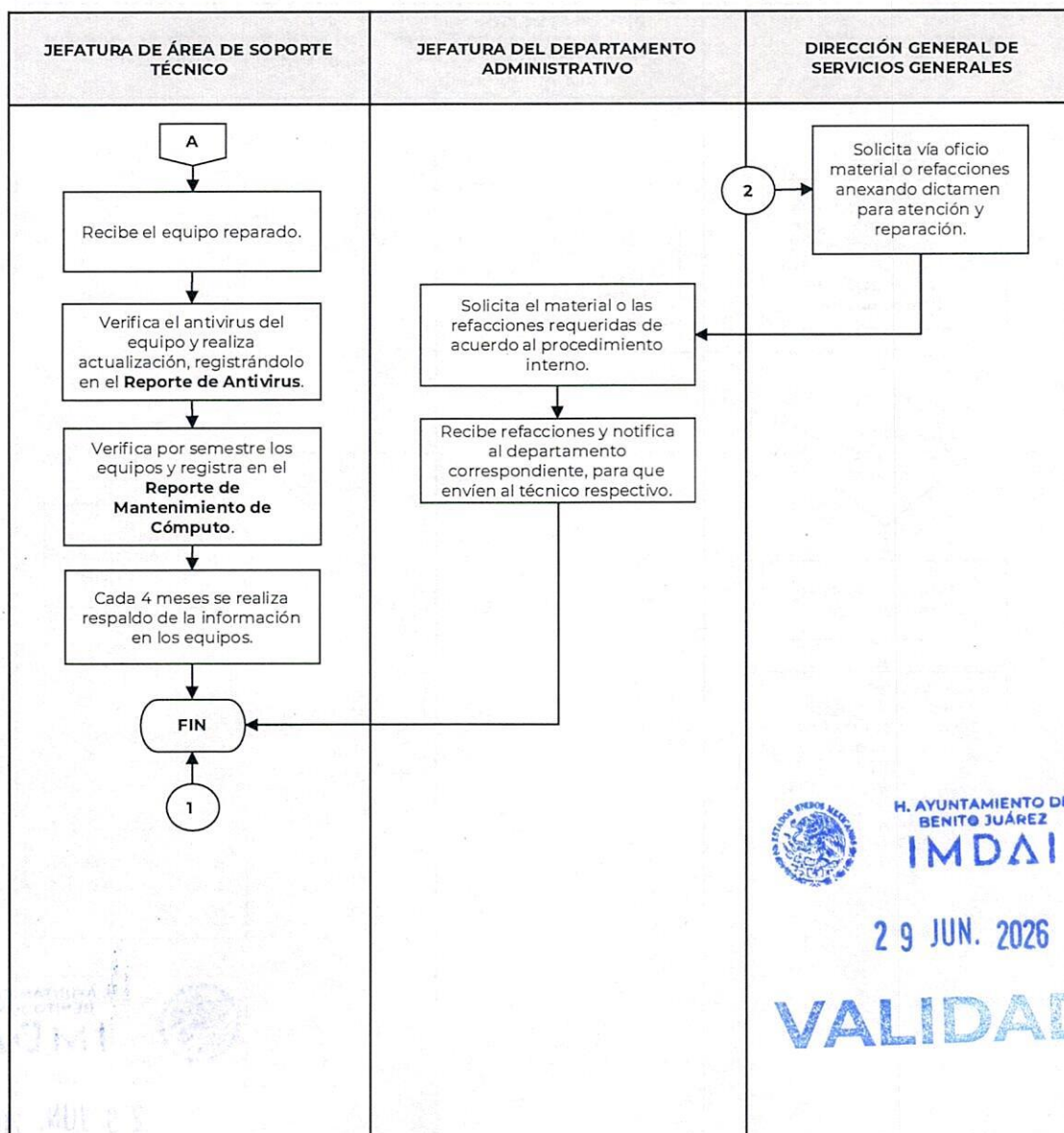
DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO
Procedimiento de Mantenimiento

CÓDIGO: DF-OMA-IC-DA-03

EMISIÓN: 29-JUNIO-2026

REVISIÓN: 02

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO





PROCEDIMIENTO DE PLANEACIÓN DE LA CAPACITACIÓN		DEPARTAMENTO DE CAPACITACIÓN
REVISIÓN: 02	CÓDIGO: P-OMA-IC-DC-01	EMISIÓN: 29-junio-2026

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ	VALIDÓ
Psic. Nain Xhail Gijón Ríos  Jefa de Área de Planeación	Psic. Lisseth Castro Jorge Jefa de Departamento de Capacitación	Mtra. Romina Cervera Estrella  Directora General de Capacitación en Calidad	Lic. Bárbara Jackeline Iturralde Ortiz  Directora General del Instituto Municipal de Desarrollo Administrativo e Innovación  

29 JUN. 2026

VALIDADO



4.2.5 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

PROCEDIMIENTO DE PLANEACIÓN DE LA CAPACITACIÓN		JEFATURA DEL DEPARTAMENTO DE CAPACITACIÓN
REVISIÓN: 02	CÓDIGO: P-OMA-IC-DC-01	EMISIÓN: 29-junio-2026

1.0 OBJETIVO

Recabar de forma uniforme y detallada las necesidades reales de capacitación del personal adscrito a las distintas Entidades, Dependencias y Direcciones que conforman el Municipio de Benito Juárez y con base en esto elaborar un Programa de Capacitación Integral Institucional apegado a los requerimientos y expectativas.

2.0 ALCANCE

Este procedimiento se utiliza para el desarrollo de programas trimestrales de capacitación que incluyan los cursos presenciales y a distancia para el personal del Municipio de Benito Juárez.

3.0 RESPONSABILIDADES

3.1 Dirección General de Capacitación en Calidad

3.1.1 Autorizar anualmente el Programa de Capacitación Integral Institucional.

3.1.2 Revisar y autorizar la Convocatoria de Eventos de Capacitación.

3.2 Jefatura de Departamento de Capacitación

3.2.1 Revisar el Programa de Capacitación Integral Institucional, que cumpla con todos los requerimientos solicitados por las áreas.

3.2.2 Verificar la programación de aulas (archivo electrónico), asegurándose que se integren los eventos de capacitación externos.

3.2.3 Verificar el avance de la Detección de Necesidades de Capacitación en las Entidades, Dependencias y Direcciones del Municipio de Benito Juárez.



29 JUN. 2026

VALIDADO



4.2.5 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

3.3 Jefatura de Área de Planeación

- 3.3.1 Recabar la Detección de Necesidades de Capacitación en las Entidades, Dependencias y Direcciones del Municipio de Benito Juárez a través de la cédula digital.
- 3.3.2 Analizar los resultados de la aplicación de la Detección de Necesidades de Capacitación.
- 3.3.3 Elaborar el Programa de Capacitación Integral Institucional con base en las cédulas de Detección de Necesidades de Capacitación recibidas a través de las Entidades, Dependencias y Direcciones.
- 3.3.4 Elaborar la Convocatoria de Eventos de Capacitación de manera trimestral y mensual.
- 3.3.5 Verificar la cobertura del Programa de Capacitación Integral Institucional de acuerdo con los cursos impartidos.

3.4 Departamento de Promoción y Difusión

- 3.4.1 Envía convocatoria a la Dirección de Comunicación Social para su publicación.

3.5 Entidades Municipales

- 3.5.1 Realizar el llenado del formato solicitando capacitación de acuerdo a las necesidades reales para incrementar las competencias laborales.

4.0 DEFINICIONES

Para la correcta aplicación de este procedimiento, se consideran las siguientes definiciones:

4.1 Capacitación

Comprende el diseño de cursos (presenciales y grupales, así como a distancia); el diseño de los instrumentos para la evaluación, tanto del aprendizaje como del curso en sí; el diseño del material didáctico; la impartición de los cursos, que comprende la preparación de las sesiones, el desarrollo de las sesiones y el seguimiento de lo aprendido (esto último en forma individual o grupal).

4.2 Programa de Capacitación

Es el conjunto de cursos, talleres o módulos de capacitación que deberán impartirse al personal de una Dependencia o Entidad de la Administración Pública Municipal, según niveles y áreas, para que se encuentren en condiciones de cumplir con los objetivos funcionales de las mismas.



29 JUN. 2026





4.2.5 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

4.3 Cursos

Actividad en la cual se desarrollan temas para ampliar los conocimientos, mejorar las habilidades y actitudes específicas del personal.

4.4 Recursos

Medios disponibles para efectuar las actividades planeadas, tales como factores humanos, materiales y económicos.

4.5 Aula

Espacio cerrado que cuenta con la infraestructura necesaria para la impartición de un curso, taller, seminario, conferencia, plática, diplomado, tele conferencia y video conferencia.

4.6 Detección de Necesidades de Capacitación

Es un proceso de investigación sistemático, dinámico, flexible y participativo que orienta la estructuración y desarrollo de planes y programas de Capacitación para el establecimiento y fortalecimiento de conocimientos, habilidades o actitudes en los participantes de una organización, a fin de contribuir en el logro de los objetivos de la misma.

5.0 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Jefatura de Área de Planeación	Seleccionar el método que se utilizará en las distintas Dependencias y Entidades de la Administración Pública Municipal para identificar las necesidades de capacitación. La fecha para determinar las necesidades de capacitación, se realizará en el mes de <u>noviembre</u> de cada año, sin embargo, cuando existe <u>transición de la Administración</u> este proceso se <u>realizará un mes posterior a la misma.</u>



H. AYUNTAMIENTO DE
BENITO JUÁREZ
IMDAI

29 JUN. 2026

VALIDADO



4.2.5 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
2	Jefatura del Departamento de Capacitación	Analizar la herramienta de levantamiento de las necesidades de capacitación por medio de la "Cédula de Detección de Necesidades de Capacitación" formato F-OMA-IC-DC-01.F01 (formato digital).
3	Jefatura de Área de Planeación	Elaborar oficio especificando la liga para el llenado de la Detección de Necesidades de Capacitación y envía a las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Municipal otorgando 10 días como periodo de respuesta.
4	Dirección General de Capacitación en Calidad	Autorizar el formulario y firma los oficios para su aplicación en las Dependencias.
5	Entidades Municipales	Contesta el formulario en línea de acuerdo a sus necesidades.
6	Jefatura de Área de Planeación	Revisa el avance de la recepción de las Necesidades de Capacitación y realiza llamadas de recordatorio a las Dependencias del Municipio de Benito Juárez que aún no envían sus cédulas.
7	Jefatura de Área de Planeación	Integrar la información de las cédulas que fueron recepcionadas a través del formulario en el "Concentrado Anual de Detección de Necesidades de Capacitación" formato digital F-OMA-IC-DC-01.F02 para su posterior análisis determinando las prioridades y viabilidad de los cursos que se impartirán de acuerdo al presupuesto autorizado.
8	Jefatura de Área de Planeación	Elaborar el "Programa de Capacitación Integral Institucional" formato F-OMA-IC-DC-01.F03 con los resultados obtenidos del levantamiento de las necesidades reales de capacitación, dividiéndolas en competencias generales, transversales, específicas y directivas. En este programa, se incluyen únicamente los cursos, que resulten del análisis y depuración del Concentrado Anual de Detección de Necesidades de Capacitación, de acuerdo con los siguientes criterios:

VALIDADO



4.2.5 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
		1. Solicitud del curso de al menos <u>10</u> participantes. 2. En el caso de las solicitudes de cursos específicos, estas deberán estar enfocadas en mejorar el desempeño en las funciones del área en el que se requieren. 3. Los temas estratégicos que por su naturaleza deben dominar el personal municipal, se programarán, aunque no cubran el mínimo de solicitudes, es decir, cursos de tronco común. 4. La programación de los cursos, se realizará de acuerdo con las prioridades que se identifiquen en la Detección de Necesidades de Capacitación, contemplando los criterios anteriores, así como los cursos de mayor beneficio para el personal del municipio, considerando optimizar los recursos para la capacitación y la factibilidad para llevarlos a cabo. 5. La programación de cursos, también considerará los programas especiales de capacitación, que surjan durante el año, así como las instrucciones de la Dirección General de Capacitación en Calidad, para agendar cursos en determinado trimestre, por situaciones extraordinarias, como el cambio de administración. 6. Los cursos solicitados, en los que se identifique demanda en diversas dependencias, y que los hayan nombrado con distintos títulos, se renombrarán cuidando la esencia de la temática central. 7. Los cursos de capacitación podrán ser presenciales o en línea para mayor alcance. Se entrega a la Jefa de Departamento de Capacitación a más tardar en la <u>segunda semana</u> de <u>enero</u>.



H. AYUNTAMIENTO DE
BENITO JUÁREZ

29 JUN. 2026

VALIDADO



4.2.5 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
9	Jefatura del Departamento de Capacitación	Revisar el "Programa de Capacitación Integral Institucional" formato F-OMA-IC-DC-01.F03 y entrega a la Dirección para su autorización.
10	Dirección General de Capacitación en Calidad	Analiza la información detalladamente. • <u>No existen modificación</u>, firma y regresa al Departamento de Capacitación. • <u>Existen modificaciones</u>, se lo remite a la Jefa de Departamento de Capacitación para su corrección.
11	Jefatura de Área de Planeación	De acuerdo al "Programa de Capacitación Integral Institucional" formato F-OMA-IC-DC-01.F03 , se seleccionan a los proveedores de capacitación y/o instructores internos en su caso, en el "Catálogo de instructores y prestadores de servicios de capacitación" formato F-OMA-IC-DC-01.F04 , estos deben reunir los requisitos de acuerdo al Procedimiento de Selección y Evaluación de Instructores P-OMA-IC-DC-02 .
12	Jefatura de Área de Planeación	En el caso que sean cursos externos, elabora y entrega al Departamento Administrativo con 15 días de anticipación, el listado con los nombres de los candidatos y tema que impartirán para iniciar con el proceso correspondiente (<i>ver procedimiento de gestión recursos-servicios</i>).
13	Jefatura de Área de Planeación	Elaborar la "Convocatoria de Eventos de Capacitación" formato F-OMA-IC-DC-01.F05 por trimestre con base en el "Programa de Capacitación Integral Institucional" , formato F-OMA-IC-DC-01.F03 , en donde se indica lo siguiente: a) Nombre del curso; b) Dirigido a, los participantes pretendidos, indicando si el cupo del curso es limitado; c) Fechas programadas, asegurando la disponibilidad de espacios y recursos, d) Horario y lugar. e) Indicar modalidad de la capacitación, en línea o presencial En caso de ser en línea se especifica el nombre de la plataforma educativa o aplicación, ID de reunión y contraseña.



PROCEDIMIENTO DE
BENITO JUÁREZ
IMDAI

29 JUN. 2026

VALIDADO



4.2.5 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
14	Jefatura de Área de Planeación	Agendar con base a la Convocatoria de Eventos de Capacitación, el calendario mensual de capacitación (base de datos en Excel) "Programación Mensual de Aulas" formato F-OMA-IC-DC-01.F06 , en donde se indica: a) El mes correspondiente, b) Las fechas en las que se han programado los eventos presenciales (Lunes a Viernes); c) Horarios en que serán impartidos los eventos presenciales y a distancia (9:00 a 16:00 hrs.); d) El aula asignada para la impartición de los mismos. Para cursos virtuales, programa los cursos directamente en la plataforma (Zoom o Moodle), para generar el ID y contraseña de manera trimestral.
15	Jefatura del Departamento de Capacitación	Revisa la "Convocatoria de Eventos de Capacitación" formato F-OMA-IC-CP-01.F05 y lo turna a la Dirección.
16	Dirección General de Capacitación en Calidad.	Autoriza la "Convocatoria de Eventos de Capacitación" formato F-OMA-IC-CP-01.F05 y entrega para su seguimiento.
17	Jefatura de Área de Planeación	Elaborar los oficios anexando las Convocatoria de Eventos de Capacitación (incluyen cursos presenciales y en línea) y envía a las Dependencias y Direcciones de Área con la finalidad que el personal del Municipio de Benito Juárez conozca los eventos de capacitación (<i>ver procedimiento de Comunicación interna, para el manejo de oficios</i>). La Convocatoria de Eventos de Capacitación deberá enviarse con al menos 3 días de anticipación de que inicien los cursos o puede variar de acuerdo a las situaciones ajenas a esta Institución.
18	Departamento de Promoción y Difusión	Envía la "Convocatoria de Eventos de Capacitación" formato F-OMA-IC-CP-01.F05 a la Dirección de Comunicación Social para su autorización en la imagen y publicación en las páginas oficiales del Ayuntamiento de Benito Juárez.

VALIDADO



4.2.5 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
19	Jefatura de Área de Planeación	Para los cursos en línea, elabora una programación de coanfitriones mensual en el cual se asigna el personal que apoyará al instructor en su sesión.
20	Jefatura de Área de Planeación	Al término del año se incluye en el "Programa de Capacitación Integral Institucional" formato F-OMA-IC-DC-01.F03 la cobertura anual del Programa Integral de Capacitación formato F-OMA-IC-DC-01.F07 .
21	Fin de Procedimiento	

6.0 REFERENCIA DEL DOCUMENTO

- 6.1 Reglamento Orgánico de la Administración Pública Centralizada del Municipio de Benito Juárez, Q. Roo, Capítulo VII, fracción XXIV y XXVI
- 6.2 Reglamento Interior de la Oficialía Mayor, Artículo 19, fracción I, II, III, VI y VIII.
- 6.3 Plan Municipal de Desarrollo
- 6.4 **MO-OMA-IC-01** Manual de Organización del Dirección General de Capacitación en Calidad
- 6.5 Procedimiento de Comunicación Interna
- 6.6 Procedimiento de selección y evaluación de instructores
- 6.7 Lineamientos para la elaboración de Manuales de Organización y Procedimientos de la Administración Pública Municipal del Municipio de Benito Juárez, Q. Roo.

7.0 REGISTROS

- 7.1 Cédulas de Detección de Necesidades de Capacitación
- 7.2 Concentrado Anual de DNC
- 7.3 Programa de Capacitación Integral Institucional
- 7.4 Catálogo de instructores y prestadores de servicios de capacitación
- 7.5 Convocatoria de Eventos de Capacitación
- 7.6 Programación Mensual de Aulas
- 7.7 Cobertura del Programa de Capacitación Integral Institucional
- 7.8 **DF-OMA-IC-DC-01** Diagrama de Flujo del Procedimiento de Planeación de la Capacitación.



H. AYUNTAMIENTO DE
BENITO JUÁREZ

IMDAI

29 JUN. 2026

VALIDADO



4.2.5 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

8.0 HISTORIAL DEL DOCUMENTO

REVISIÓN ANTERIOR	REVISIÓN ACTUAL	RAZÓN DE LA ÚLTIMA MODIFICACIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN
02 2021-2024	02 2024-2027	Actualización	29-junio-2026

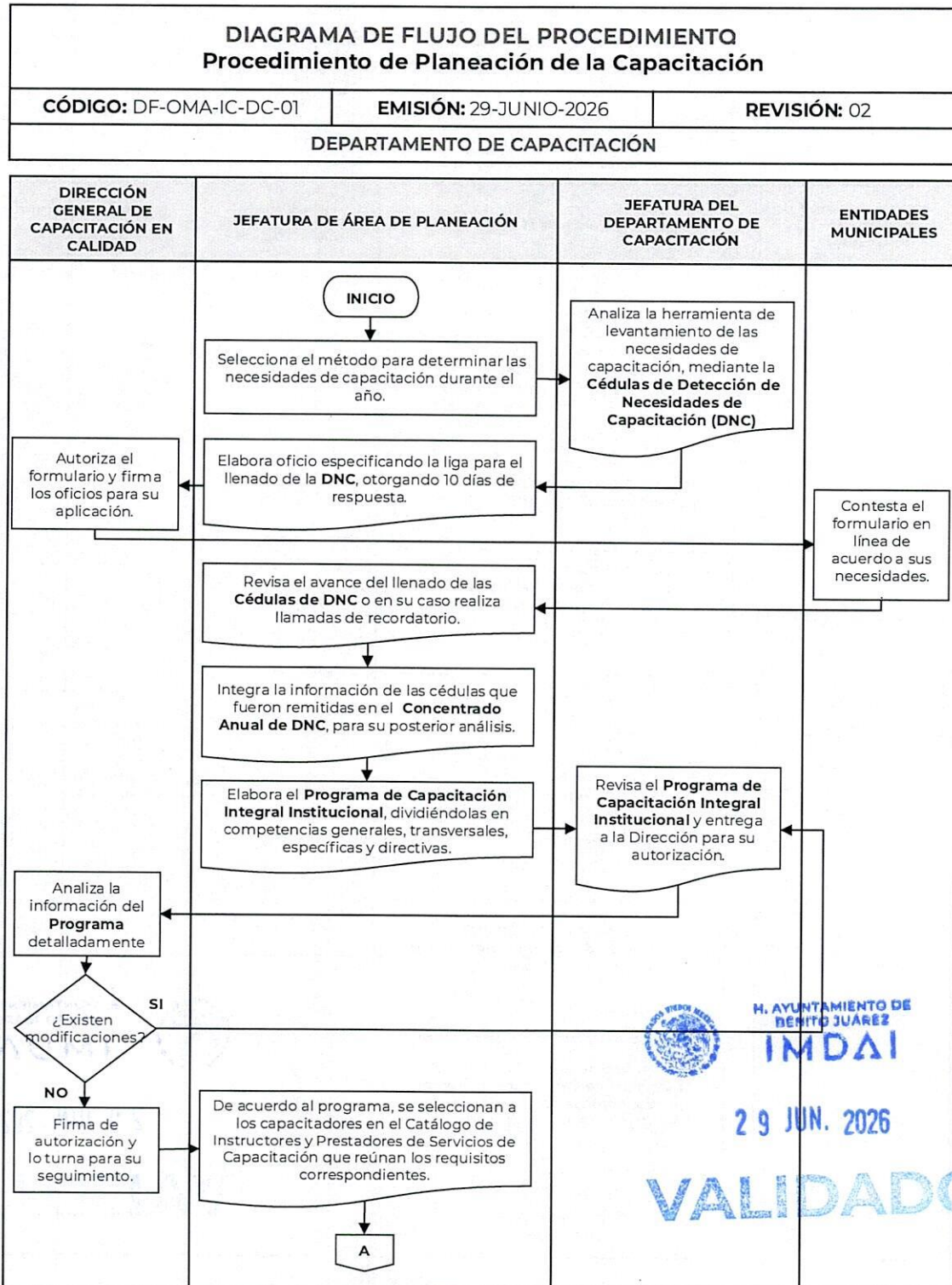


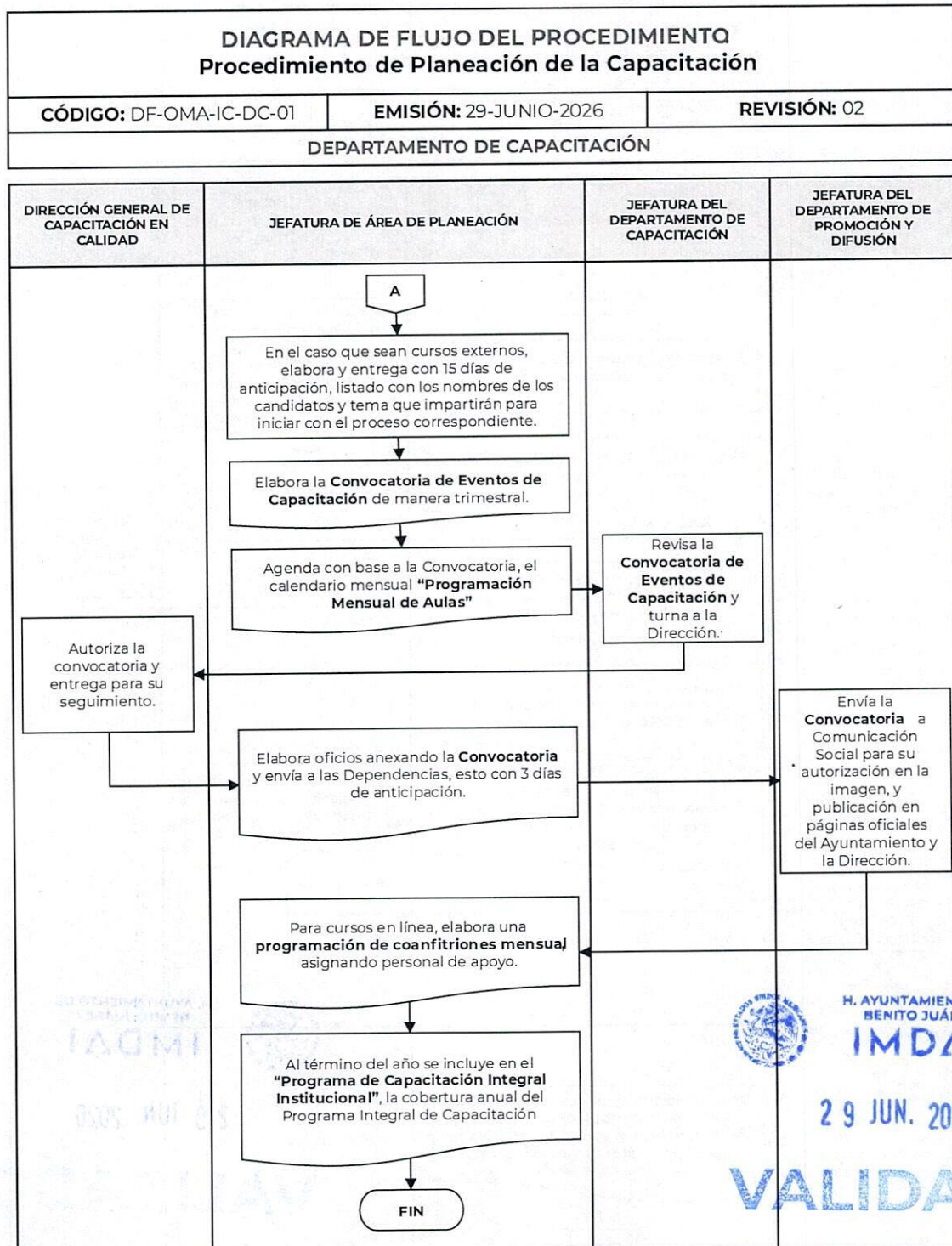
H. AYUNTAMIENTO DE
BENITO JUÁREZ

IMDAI

29 JUN. 2026

VALIDADO







PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN Y EVALUACIÓN DE INSTRUCTORES		DEPARTAMENTO DE CAPACITACIÓN
REVISIÓN: 02	CÓDIGO: P-OMA-IC-DC-02	EMISIÓN: 29-junio-2026

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ	VALIDÓ
Psic. Nain Xhail Gijón Ríos	Psic. Lisseth Castro Jorge	Mtra. Romina Cervera Estrella	Lic. Bárbara Jackeline Iturralde Ortíz
			
Jefa de Área de Planeación	Jefa de Departamento de Capacitación	Directora General de Capacitación en Calidad	Directora General del Instituto Municipal de Desarrollo Administrativo e Innovación
			
			29 JUN. 2026

VALIDADO



4.2.6 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN Y EVALUACIÓN DE INSTRUCTORES		JEFATURA DEL DEPARTAMENTO DE CAPACITACIÓN
REVISIÓN: 02	CÓDIGO: P-OMA-IC-DC-02	EMISIÓN: 29-junio-2026

1.0 OBJETIVO

Definir la forma de seleccionar y evaluar a los especialistas responsables de impartir cursos de capacitación y para el caso de personal de la Dirección General de Capacitación en Calidad establecer herramientas que permita generar un aprendizaje al participante.

2.0 ALCANCE

Este procedimiento se utiliza para la evaluación y la selección de las y los Instructores de cursos que impartirán capacitación en la Dirección General de Capacitación en Calidad, a fin de mantener un control sobre los mismos.

3.0 RESPONSABILIDADES

3.1 Dirección General de Capacitación en Calidad

3.1.1 Entrevistar a los posibles expertos para la impartir los cursos.

3.1.2 Autorizar las y los instructores que impartirán cursos en el trimestre.

3.2 Jefatura de Departamento de Capacitación

3.2.1 Supervisar la evaluación de candidatos a instructores independientes.

3.2.2 Verificar que se revise el diseño de los cursos de los instructores internos.

3.3 Jefatura de Área de Planeación

3.3.1 Solicitar a las y los instructores las propuestas de los cursos y sus temarios.

3.3.3 Actualizar el Catálogo de instructores y prestadores de servicios de capacitación.

3.3.5 Verifica el diseño del curso de las y los instructores internos, registrando los avances hasta su validación.

3.4 Asistente de Desarrollo de Instructores

3.4.1 Solicitar lista de requerimientos a las y los instructores.

3.4.2 Entregar al instructor el Reglamento Interno de Instructores.



29 JUN. 2026

VALIDADO



4.2.6 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

3.5 Instructores Internos

- 3.5.1** Diseñar y desarrollar el curso de capacitación que se le asigne o tenga desarrollado por experiencias laborales anteriores, tomando en cuenta los lineamientos más importantes de la Norma EC0217.01 y EC0366.

3.6 Instructores independientes y prestadores de servicios de capacitación.

- 3.6.1** Entregan la documentación requerida para la impartición de los cursos.

4.0 DEFINICIONES

Para la correcta aplicación de este procedimiento, se consideran las siguientes definiciones:

4.1 Capacitación

Comprende el diseño de cursos (presenciales y grupales); el diseño de los instrumentos para la evaluación, tanto del aprendizaje como del curso en sí; el diseño de los manuales del instructor y de los participantes; la impartición de los cursos, que comprende la preparación de las sesiones, la impartición en sí y el seguimiento a lo aprendido (esto último en forma individual o grupal).

4.2 Cursos de capacitación

Los cursos de capacitación a los que se refiere el procedimiento son todos los procesos presenciales y en línea de enseñanza/aprendizaje.

4.3 Técnicas instruccionales

Las técnicas instruccionales a las que se refiere este instructivo son: Conferencias o de exposición, Diálogo o discusión, Demostración/Ejecución, Dramatización y Juego de roles.

4.4 La técnica de exposición

Se utiliza para explicar nuevos conceptos a los participantes. Es conveniente utilizarla con participantes de nivel educativo medio y alto, ya que es aburrida para participantes de nivel bajo. Si es necesario utilizarla con participantes de nivel bajo, debe reducirse al mínimo su duración y combinarla con la demostrativa.



H. AYUNTAMIENTO DE
BENITO JUÁREZ
IMDAI

29 JUN. 2026

VALIDADO



4.2.6 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

4.5 La técnica de diálogo o discusión

Se utiliza para invitar a los participantes a que aporten sus ideas o experiencia alrededor de un tema. Puede utilizarse con todos los niveles educativos. Es necesario valorar el perfil de los participantes antes de iniciar un diálogo, a fin de evitar perder el control del grupo en una discusión. Deben evitarse temas relacionados con la ideología de una persona (religión, política, etc.) ya que tienden a polarizar las opiniones.

4.6 La técnica demostrativa

Es útil para ejemplificar el uso de los conceptos en la práctica. Es apropiada para temas en los que se pretende que los participantes desarrollen habilidades en lugar de conocimientos, y como complemento de la técnica expositiva mediante la aplicación práctica de los conceptos expuestos.

4.7 Las técnicas de juego de roles y dramatización

Se utilizan para actuar y representar los conceptos de forma parecida a la que se utilizará en la vida real. Estas técnicas se pueden utilizar con cualquier perfil de participantes. Requieren una adecuada preparación, sobre todo en la definición de los roles que se quiere actuar y la forma en que se hará.

4.8 Bibliografía

En la norma se entiende por Bibliografía tanto la lista de publicaciones como las referencias literarias que acompañan los manuales.

4.9 Carta descriptiva

La carta descriptiva de un curso es un documento en el que se indican, con la mayor precisión posible, las etapas básicas de todo proceso sistematizado: planeación, realización y evaluación.

4.10 Lista de requerimientos

Especifica el material de apoyo a utilizar, indica los requerimientos humanos, materiales y de equipos.

4.11 Instructor

Persona que presta sus servicios de capacitación en el Dirección General de Capacitación en Calidad y puede ser interno, independiente, empresa de capacitación o institución con convenio de colaboración.

4.12 Prestadores de servicios de capacitación

Instituciones dedicadas a impartir cursos de capacitación especializados.



SECRETARÍA DE GOBIERNO
BENITO JUÁREZ
IMDAI

29 JUN. 2026

VALIDADO



4.2.6 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

4.13 Impartición de cursos de formación del capital humano de manera presencial grupal:

El estándar contempla las funciones sustantivas de preparar, conducir y evaluar cursos de capacitación. Preparar la sesión mediante la planeación de la sesión y la comprobación de la existencia y el funcionamiento de los recursos requeridos para la misma. Conducir la sesión realizando el encuadre, desarrollo y cierre, empleando técnicas instruccionales y grupales que faciliten el proceso de aprendizaje. Evaluar el aprendizaje antes, durante y al final del curso, considerando la satisfacción de las y los participantes.

4.14 Desarrollo de Cursos de formación en Línea:

El estándar de competencia contempla las competencias que un desarrollador de cursos para formación en línea emplea en la planificación del desarrollo de un curso de formación en línea, la elaboración de contenidos y verificación del funcionamiento de éste.

También establece los conocimientos teóricos, básicos y prácticos con los que debe contar para realizar un trabajo, así como las actitudes relevantes en su desempeño.

El presente Estándar de Competencia se fundamenta en criterios rectores de legalidad, competitividad, libre acceso, respeto, trabajo digno y responsabilidad social.

5.0 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Jefatura de Área de Planeación	Con base al "Programa de Capacitación Integral Institucional" formato F-OMA-IC-DC-01.F03 , selecciona a las y los instructores que impartirán cursos tomando en cuenta el "Catálogo de instructores y prestadores de servicios de capacitación" formato F-OMA-IC-DC-01.F04 .
2	Jefatura de Área de Planeación	Informa a las y los instructores seleccionados el proceso de impartición de cursos de capacitación y las necesidades de capacitación que se requieren cubrir.
3	Jefatura de Área de Planeación	En caso de ser instructor interno, le solicita iniciar con la planeación y diseño de los cursos que le sean asignados.

29 JUN. 2026

VALIDADO



4.2.6 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
4	Jefatura de Área de Planeación	Solicita la documentación a las y los candidatos para cotejar su experiencia. Instructor interno: 1. Currículum vitae actualizado; 2. Comprobante de último grado de estudios; 3. Comprobante de formación y experiencia como Instructor. 4. Listado de cursos que imparte. 5. Carta descriptiva. Empresa de capacitación e instructor independiente: 1. Currículum empresarial; 2. Catálogo de cursos; 3. Listado de instructores con su experiencia profesional. 4. Carta descriptiva Instituciones con convenio: 1. Catálogo de cursos. 2. Convenio de colaboración. 3. Listado de instructores con su experiencia profesional. 4. Carta descriptiva. En caso de ser Instructores del Gobierno Municipal, Estatal o Federal, no se le requiere información ya que es asignado por medio de oficio.
5	Jefatura de Departamento Administrativo	Informa de los requisitos administrativos y fiscales a entregar para el trámite de contratación (<i>ver Procedimiento de Gestión de Recursos (servicios)</i>).
6	Instructor (a) Interno	De acuerdo a los requerimientos de la DNC realiza proceso de investigación recopilando material bibliográfico para el diseño del curso de capacitación.

29 JUN. 2026

VALIDADO



4.2.6 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
7	Instructor (a) Interno	Elabora la "Carta Descriptiva" formato F-OMA-IC-DC-02.F01, con los siguientes datos: a) Nombre del instructor; b) Nombre del curso; c) Dirigido, sea personal del Municipio de Benito Juárez o ciudadanía. d) Objetivo general; e) Perfil del participante, describir las características necesarias que debe tener el participante para alcanzar los objetivos de enseñanza-aprendizaje. f) Condiciones para ingresar al curso, taller o módulo; g) Características del lugar de instrucción; h) Forma de evaluar el aprendizaje; i) Temas y subtemas y; j) Objetivo de cada subtema. En caso de curso en línea k) Vía de transmisión l) ID de reunión Los temas y subtemas se desarrollan detalladamente contemplando las técnicas de aprendizaje, dinámicas a implementar, material didáctico a aplicar y los tiempos por cada tema.
8	Instructor (a) Interno	Diseña la presentación del curso de acuerdo a la "Carta Descriptiva" formato F-OMA-IC-DC-02.F01 y entrega a la Jefa de Área de Planeación para su revisión.
9	Jefatura de Área de Planeación	Revisa conjuntamente con la o el Instructor interno, la presentación cotejándola con la carta descriptiva y registra los detalles en la "Minuta de Avances de Diseño y Desarrollo de Cursos" formato F-OMA-IC-DC-02.F04, tomando en cuenta las etapas de: a) Planeación, b) Revisión, c) Verificación, d) Validación.  29 JUN. 2026

VALIDADO



4.2.6 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
10	Jefatura de Área de Planeación	¿El material es adecuado? • Si, pasa a la siguiente actividad. • No, regresa a la actividad No. 7.
11	Asistente de Desarrollo de Instructores	Organiza una clase muestra con las y los candidatos a instructores (internos e independientes) y valora su desempeño a través de la “Evaluación Inicial de Instructores” formato F-OMA-IC-DC-02.F02 esto con la finalidad que cumplan con los criterios más importantes del Estándar de Competencia EC0217.01 y EC0366. NOTA: En la evaluación del candidato a instructor participarán personal del Departamento de Capacitación y Dirección General.
12	Asistente de Desarrollo de Instructores	¿El instructor cumple con el 80% de los criterios? • Si, se considera instructor competente y candidato para impartir cursos. • No, no se considera para impartición. NOTA: En el caso de Instructores que formen parte de Instituciones Educativas, prestadores de servicios de capacitación con “Convenio de Colaboración” con el H. Ayuntamiento de Benito Juárez, o en su caso instancia de Gobierno Municipal, Estatal o Federal, no se les aplicará la evaluación inicial de instructores.
13	Asistente de Desarrollo de Instructores	Solicita a las y los instructores la “Lista de Requerimientos de Sesión” formato F-OMA-IC-DC-03.F03 , ya sea de forma impresa o a través del formulario en línea para coordinar la logística de los cursos a impartir y entrega a la Asistente de Operación y Control para su seguimiento.

29 JUN. 2026

VALIDADO



4.2.6 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
14	Instructor independiente/instructor interno/prestadores de servicios de capacitación	Entrega la documentación requerida por el personal de la Dirección General de Capacitación en Calidad, quince días hábiles previos al curso que impartirá.
15	Asistente de Desarrollo de Instructores	Entrega al instructor (a) el "Reglamento Interno de Instructores, capacitadores y facilitadores" , formato F-OMA-IC-CP-DC-02.F03 mismo que deberá firmar de conformidad y se anexará al "Catálogo de instructores y prestadores de servicios de capacitación" formato F-OMA-IC-CP-01.F04 . a) Instituciones con convenio, se firmará un solo reglamento el cual la institución deberá comunicarlo a las y los instructores que sean asignados a la Dirección General de Capacitación en Calidad. b) Instructores internos, queda exento de este reglamento. c) Instructores externos, cada uno firma su reglamento.
16	Instructor independiente/instructor interno/prestadores de servicios de capacitación	Imparte el curso de acuerdo al Procedimiento de Impartición de la Capacitación.
17	Jefatura de Área de Evaluación y Seguimiento	Evalúa y genera el "Concentrado de Evaluación del Curso" formato F-OMA-IC-DC-04.F05 , con las opiniones de los participantes (<i>ver procedimiento de impartición de cursos en modalidad presencial o modalidad virtual</i>).
18	Jefatura del Departamento de Capacitación	¿Obtuvo el mínimo de 92? • Si, pasa a la siguiente actividad • No, Se condiciona la prestación de su servicio y vuelve a iniciar el procedimiento.

VALIDADO



4.2.6 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
19	Jefatura de Área de Evaluación y Seguimiento	Envía por correo electrónico al instructor interno o externo sus resultados del “Concentrado de Evaluación del Curso” formato F-OMA-IC-DC-04.F05 , con la finalidad de brindar retroalimentación.
20	Fin del procedimiento	

6.0 REFERENCIA DEL DOCUMENTO

- 6.1 Reglamento Interior de la Oficialía Mayor, Artículo 19, Fracción III y VII.
- 6.2 Manual de Organización del Dirección General de Capacitación en Calidad.
- 6.3 Programa de Capacitación Integral Institucional
- 6.4 Procedimiento de Gestión de Recursos-servicios
- 6.5 Lista de requerimientos de sesión
- 6.6 Concentrado de Evaluación del Curso
- 6.7 Catálogo de instructores y prestadores de servicios de capacitación.
- 6.8 Estándar de competencia: EC0217.01 Impartición de cursos de formación del capital humano de manera presencial grupal.
- 6.9 Estándar de competencia: Desarrollo de Cursos de formación en Línea
- 6.10 Lineamientos para la elaboración de Manuales de Organización y Procedimientos de la Administración Pública Municipal del Municipio de Benito Juárez, Q. Roo.

7.0 REGISTROS

- 7.1 Carta descriptiva
- 7.2 Evaluación Inicial de Instructores
- 7.3 Reglamento interno de instructores, capacitadores y Facilitadores
- 7.4 Minuta de Avances de Diseño y Desarrollo de cursos.
- 7.5 **DF-OMA-IC-DC-02** Diagrama de Flujo del Procedimiento de Selección y Evaluación de Instructores.



29 JUN. 2026

VALIDADO



4.2.6 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

8.0 HISTORIAL DEL DOCUMENTO

REVISIÓN ANTERIOR	REVISIÓN ACTUAL	RAZÓN DE LA ÚLTIMA MODIFICACIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN
02 2021-2024	02 2024-2027	Actualización	29-junio-2026



H. AYUNTAMIENTO DE
BENITO JUÁREZ

IMDAI

29 JUN. 2026

VALIDADO



DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO:
Procedimiento de Selección y Evaluación de Instructores

CÓDIGO: DF-OMA-IC-DC-02

EMISIÓN: 29-JUNIO-2026

REVISIÓN: 02

DEPARTAMENTO DE CAPACITACIÓN

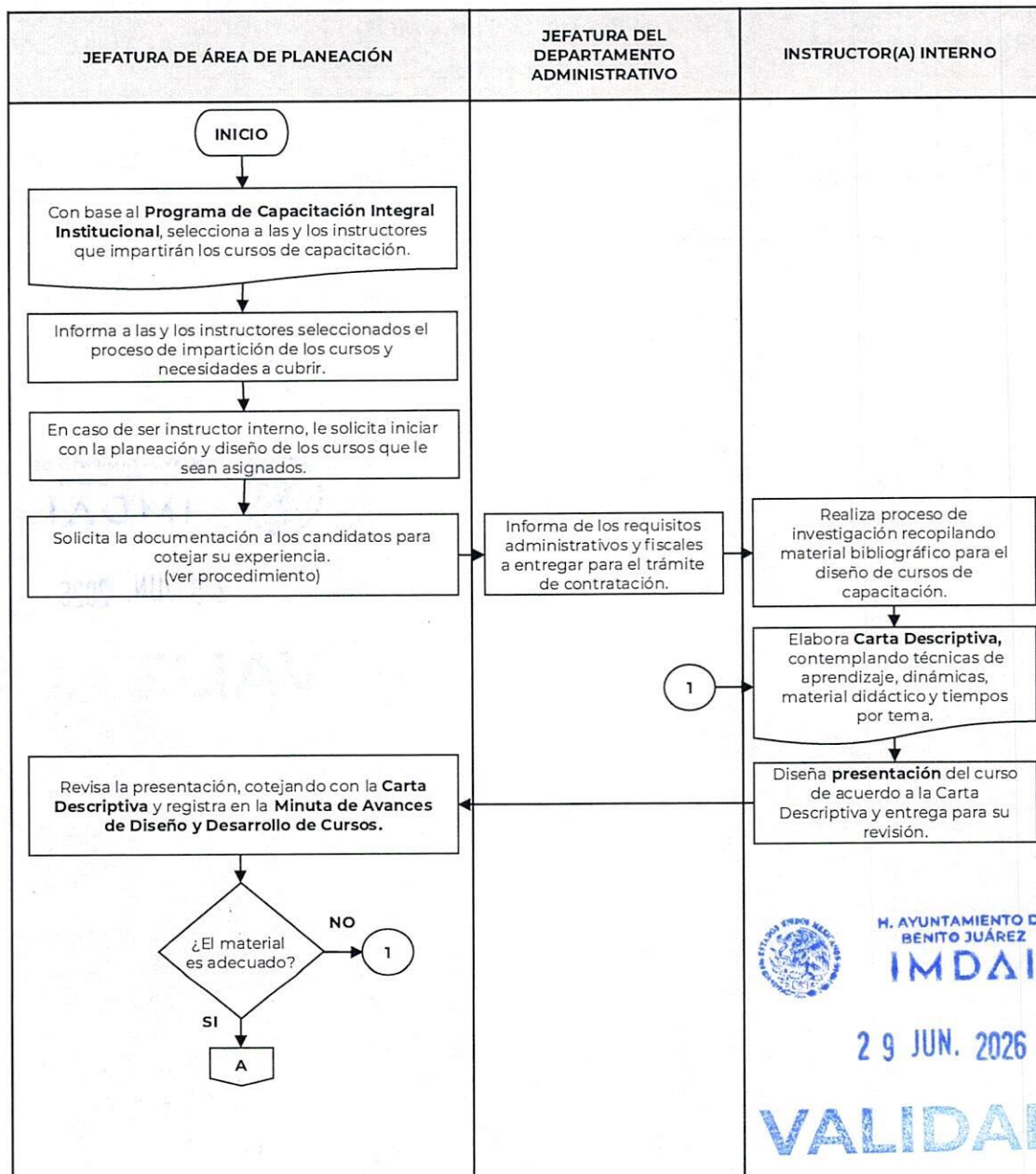




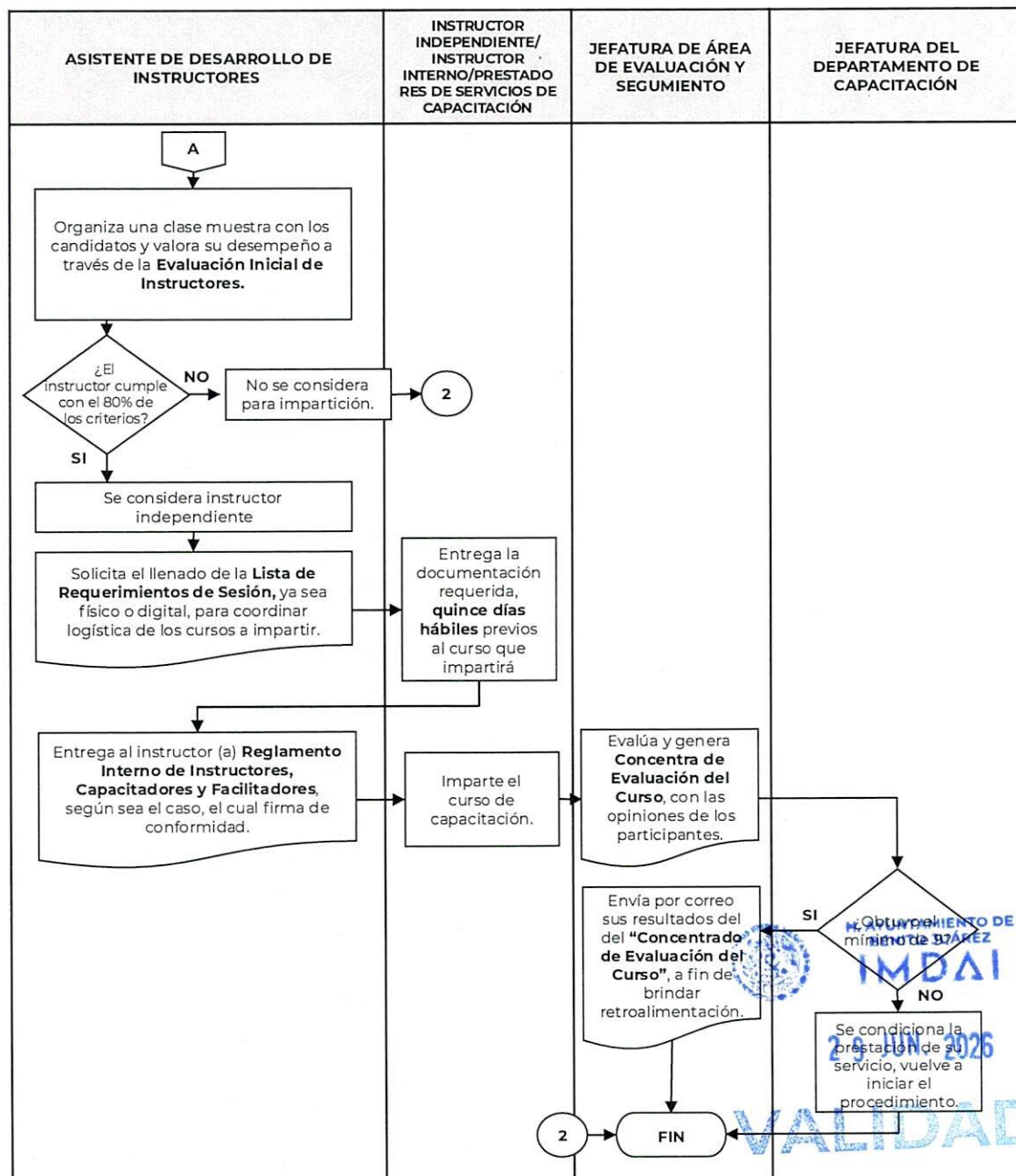
DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO:
Procedimiento de Selección y Evaluación de Instructores

CÓDIGO: DF-OMA-IC-DC-02

EMISIÓN: 29-JUNIO-2026

REVISIÓN: 02

DEPARTAMENTO DE CAPACITACIÓN





PROCEDIMIENTO DE IMPARTICIÓN DE LA CAPACITACIÓN EN MODALIDAD PRESENCIAL		DEPARTAMENTO DE CAPACITACIÓN
REVISIÓN: 02	CÓDIGO: P-OMA-IC-DC-03	EMISIÓN: 29-junio-2026

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ	VALIDÓ
Psic. Nain Xhail Gijón Ríos  Jefa de Área de Planeación	Psic. Liseth Castro Jorge Jefa de Departamento de Capacitación	Mtra. Romina Cervera Estrella  Directora General de Capacitación en Calidad  29 JUN. 2026 VALIDADO	Lic. Bárbara Jackeline Iturralde Ortiz  Directora General del Instituto Municipal de Desarrollo Administrativo e Innovación



4.2.7 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

PROCEDIMIENTO DE IMPARTICIÓN DE LA CAPACITACIÓN EN MODALIDAD PRESENCIAL		JEFATURA DEL DEPARTAMENTO DE CAPACITACIÓN
REVISIÓN: 02	CÓDIGO: P-OMA-IC-DC-03	EMISIÓN: 29-junio-2026

1.0 OBJETIVO

Establecer la metodología para el proceso de capacitación en modalidad presencial sea el adecuado para que las y los servidores públicos municipales cuenten con los conocimientos, habilidades y actitudes que permitan fortalecer su desempeño laboral.

2.0 ALCANCE

Este procedimiento aplica para los instructores (as) que se impartirán en la Dirección General de Capacitación en Calidad en modalidad presencial.

3.0 RESPONSABILIDADES

3.1 Jefatura de Departamento de Capacitación

3.1.1 Verificar la impartición de los cursos de capacitación.

3.2 Jefatura de Área de Planeación

3.2.1 Verifica la logística de los cursos a impartirse.

3.3 Departamento de Promoción y Difusión

3.3.1 Tomar evidencias fotográficas de los cursos.

3.4 Jefatura de Área de Evaluación y Seguimiento

3.4.1 Evaluar la satisfacción de cada participante a través de la evaluación del curso, al término de cada curso impartido y elaborar el informe de los resultados obtenidos.

3.4 Asistente de Estadísticas

3.4.5 Elaborar el registro de participantes (archivo digital en drive) y listas de asistencia de los cursos.

3.4.6 Elaborar Informe estadístico de cursos impartidos y personal capacitado.



29 JUN. 2026

VALIDADCD



4.2.7 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

3.5 Asistente de Desarrollo de Instructores

3.5.5 Dar seguimiento a la lista de requerimientos, preparando el material y equipo que se utilizará antes que inicien los cursos presenciales.

3.6 Instructor (a)

3.6.5 Impartir los cursos de capacitación a las y los participantes, proporcionando las herramientas necesarias para el proceso de enseñanza-aprendizaje.

3.6.6 Evaluar a las y los participantes al finalizar el curso con el objetivo de detectar el nivel de aprendizaje y aplicar las acciones de mejora.

4.0 DEFINICIONES

Para la correcta aplicación de este procedimiento, se consideran las siguientes definiciones:

4.1 EC0217.01 Impartición de cursos de formación del capital humano de manera presencial grupal:

El estándar de competencia contempla las funciones sustantivas de preparar, conducir y evaluar cursos de capacitación. Preparar la sesión mediante la planeación de la sesión y la comprobación de la existencia y el funcionamiento de los recursos requeridos para la misma. Conducir la sesión realizando el encuadre, desarrollo y cierre, empleando técnicas instruccionales y grupales que faciliten el proceso de aprendizaje. Evaluar el aprendizaje antes, durante y al final del curso, considerando la satisfacción de las y los participantes.

4.2 Material didáctico

Todos los elementos físicos utilizados por instructores y participantes que ayudan al proceso de enseñanza/aprendizaje.

4.3 Capacitación

Comprende el diseño de cursos (presenciales y virtuales); el diseño de los instrumentos para la evaluación, tanto del aprendizaje como del curso en sí; el diseño de los manuales del instructor y de las y los participantes; la impartición de los cursos, que comprende la preparación de las sesiones, la impartición en sí y el seguimiento a lo aprendido (esto último en forma individual o virtuales).

4.4 Cursos de capacitación

Los cursos de capacitación a los que se refieren el instructivo, son todos los procesos presenciales y grupales de enseñanza/aprendizaje.



H. AYUNTAMIENTO DE
BENITO JUÁREZ
IMDAI

29 JUN. 2026

VALIDADAD



4.2.7 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

4.5 Técnicas instruccionales

Las técnicas instruccionales a las que se refiere este instructivo son: Conferencias o de exposición, Diálogo o discusión, Demostración/Ejecución, Dramatización.

5.0 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Jefatura de Área de Planeación	Elabora "Registro de participantes" , (formato digital) F-OMA-IC-DC-04.F01 de acuerdo a la "Convocatoria de Eventos de Capacitación" formato F-OMA-IC-DC-01.F05 en la cual se inscriben las y los participantes con el fin de llevar un control del número de asistentes y se solicitan los siguientes datos: a) Correo electrónico b) Nombre completo. c) Edad d) Sexo e) Tipo de participantes (ciudadano o servidor público) f) En caso de ser servidor público, la Dependencia a la que pertenece. g) Listado de los cursos programados. h) Fichas técnicas de los cursos programados.
2	Participantes	Se inscriben a los cursos a través del enlace de "Registro de participantes" formato F-OMA-IC-DC-04.F01 .
3	Asistente de Estadísticas	Descarga el "Registro de participantes" , formato F-OMA-IC-DC-04.F01 , filtra la información por curso y elabora la "Lista de asistencia" formato F-OMA-IC-DC-03.F01 . Una vez realizada la acción, turna a la Asistente de Operación y Control.
4	Asistente de Operación y Control	Realiza llamadas telefónicas a las Dependencias y Direcciones de área para confirmar la asistencia a los cursos y eventos de capacitación.

VALIDADO



4.2.7 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
5	Asistente de Operación y Control	De acuerdo a la "Lista de Asistencia" formato P-OMA-IC-DC-03.F01 , crea un grupo de difusión de WhatsApp para compartir toda la información referente al curso.
6	Asistente de Desarrollo de Instructores	Solicita a las y los instructores el llenado de la "Lista de Requerimientos se sesión" formato F-OMA-IC-DC-03.F02 para impartir cursos de capacitación.
7	Instructor (a)	Envía formato llenado de acuerdo a sus necesidades.
8	Asistente de Desarrollo de Instructores	¿Cuenta con todos los requerimientos? • Si, Pasa a la siguiente actividad. • No, notifica al Departamento Administrativo para verificar la existencia y de no contar con el insumo, se le informa al instructor para hacer los cambios pertinentes en su planeación del curso.
9	Instructor (a)	Acude a la Dirección General de Capacitación en Calidad, 15 minutos antes de iniciar el curso para verificar el aula, equipo y material solicitado, con la finalidad que no haya contingencias.
10	Dirección General de Capacitación en Calidad	Inaugurar los cursos de capacitación o quien designe para realizar esta actividad, dando la bienvenida a las y los participantes y se presenta a la persona que impartirá el curso.
11	Instructor (a)	Impartir los cursos de capacitación a las y los participantes, proporcionando las herramientas necesarias para el proceso de enseñanza-aprendizaje, durante el curso realiza los siguientes pasos: 1. Realiza el encuadre 2. Emplea la técnica grupal de integración 3. Emplea la técnica instruccional expositiva, demostrativa, o dialogo/discusión. 4. Facilita el proceso de aprendizaje del grupo 5. Maneja los equipos, materiales, y apoyos didácticos 6. Realiza los ajustes pertinentes al desarrollo de curso.

29 JUN. 2026

VALIDADO



4.2.7 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
		7. Realiza la conclusión de los contenidos temáticos desarrollados con apoyo del grupo 8. Realiza el cierre del curso con la participación del grupo. Se toman en cuenta los lineamientos más importantes del estándar de competencia EC0217.01.
12	Departamento de Promoción y Difusión	Toma evidencias fotográficas de los cursos de capacitación y las publica en las redes sociales de acuerdo al aviso de privacidad. NOTA: resguarda las evidencias fotográficas por tema y fecha.
13	Asistente de Desarrollo de Instructores	Solicita a los participantes registrar su asistencia en la "Lista de Asistencia" formato F-OMA-IC-DC-03.F01
14	Asistente de Desarrollo de Instructores	Turna "Lista de Asistencia" formato F-OMA-IC-DC-03.F01 al Asistente de Estadísticas. • Para cursos de dos días a una semana, turna la lista diariamente. • En caso que el curso sea de más de una semana (extensos), turna las listas de asistencia los días viernes.
15	Asistente de Estadísticas	Depura y actualiza semanalmente las listas de asistencia para que las y los participantes firmen su asistencia a las siguientes sesiones. En caso de incorporarse algún participante, se registra en la "Lista de Asistencia" formato F-OMA-IC-DC-03.F01. Todas las listas de asistencia deberán de tener un expediente electrónico en el cual quede registrado las asistencias con la letra A, la falta con la letra F y justificación de la falta se colocará la letra J.
16	Jefatura de Área de Evaluación y Seguimiento	Al finalizar el curso, aplica la "Evaluación del Curso" formato F-OMA-IC-DC-03.F03, contemplando los siguientes temas: 1. Instructor 2. Contenido del curso 3. Instalaciones 4. Comentarios y sugerencias   29 JUN. 2026

VALIDADO



4.2.7 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
17	Dirección General de Capacitación en Calidad	Realiza la clausura del curso de capacitación o quien designe y entrega los certificados a las y los participantes, siempre y cuando sean elaborados por la Dirección General de Capacitación en Calidad.
18	Asistente de Desarrollo de Instructores	Entrega al instructor (a) el formato "Informe final del curso" formato F-OMA-IC- DC-03.F07 .
19	Instructor (a)	Realiza el llenado del informe tomando en cuenta el desarrollo del curso y cumplimiento de expectativas de las y los participantes.
20	Instructor (a)	Entrega acta de entrega – recepción servicio capacitación (formato externo) para continuar con su proceso de pago en caso de ser instructor externo o persona física (<i>ver procedimiento de gestión de recursos – servicios</i>).
21	Jefatura de Área de Evaluación y Seguimiento	Captura las evaluaciones y genera el "Concentrado de Evaluación del Curso" formato F-OMA-IC-DC-03.F04 , con numero consecutivo, el cual contempla los siguientes rubros: a) Nombre del curso; b) Fecha en el que se impartió el curso; c) Lugar y horario de impartición; d) Instructor o instructora que impartió el curso; e) Área que convoca a la capacitación; f) A quien se le dirige la capacitación; g) Número de participantes; h) Resultados y i) Concentrado de comentarios. Nota: La logística no se promedia con la calificación del instructor ni con el contenido del curso.
22	Jefatura de Área de Evaluación y Seguimiento	Entrega o envía por correo electrónico los "Concentrado de Evaluación del Curso" formato F-OMA-IC-DC-03.F04 al instructor (a) para su retroalimentación y acciones de mejora.
23	Jefatura de Área de Evaluación y Seguimiento	Elabora "Informe de Evaluaciones de Cursos" formato F-OMA-IC-DC-03.F05 con base al "Concentrado de Evaluación del Curso" formato F-OMA-IC-DC-03.F04 , contemplando las áreas fuertes y las áreas de mejora.

VALIDADO

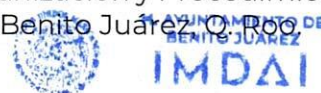


4.2.7 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
		Este informe se elabora <u>trimestralmente</u> y contempla el concentrado de calificación por instructores.
24	Jefatura de Área de Evaluación y Seguimiento	Imprime y recaba firma de la Jefatura del Departamento de Capacitación.
25	Jefatura del Departamento de Capacitación	Revisa el informe, firma y remite para su resguardo.
26	Jefatura de Área de Evaluación y Seguimiento	Resguarda el informe para consulta.
27	Asistente de Estadísticas	Elabora y actualiza el "Informe estadístico de cursos impartidos y personal Capacitado" formato F-OMA-IC-DC-03.F06 , cada mes para llevar un control de los cursos y personal beneficiado.
28	Fin de Procedimiento	

6.0 REFERENCIA DEL DOCUMENTO

- 6.1 Reglamento Orgánico de la Administración Pública Centralizada del Municipio de Benito Juárez, Q. Roo, Capítulo VII, fracción XXVI.
- 6.2 Reglamento Interior de la Oficialía Mayor, Artículo 19, Fracción VII y VIII.
- 6.3 Manual de Organización del Dirección General de Capacitación en Calidad.
- 6.4 Convocatoria de Eventos de Capacitación
- 6.5 Acta de Entrega-Recepción servicios de capacitación
- 6.6 Lineamientos para la elaboración de Manuales de Organización y Procedimientos de la Administración Pública Municipal del Municipio de Benito Juárez, Q. Roo.
- 6.7 Procedimiento de gestión de recursos – servicios



7.0 REGISTROS

- 7.1 Lista de asistencia.
- 7.2 Lista de requerimientos de Sesión

29 JUN. 2026

VALIDADO



4.2.7 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

- 7.3** Evaluación del Curso.
- 7.4** Concentrado de Evaluación del Curso.
- 7.5** Informe de Evaluaciones de Cursos.
- 7.6** Informe estadístico de cursos impartidos y personal Capacitado.
- 7.7** Informe final del curso
- 7.8** **DF-OMA-IC- CP-03** Diagrama de Flujo del Procedimiento de Impartición de la Capacitación en modalidad presencial.

8.0 HISTORIAL DEL DOCUMENTO

REVISIÓN ANTERIOR	REVISIÓN ACTUAL	RAZÓN DE LA ÚLTIMA MODIFICACIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN
02 2021-2024	02 2024-2027	Actualización	29-junio-2026

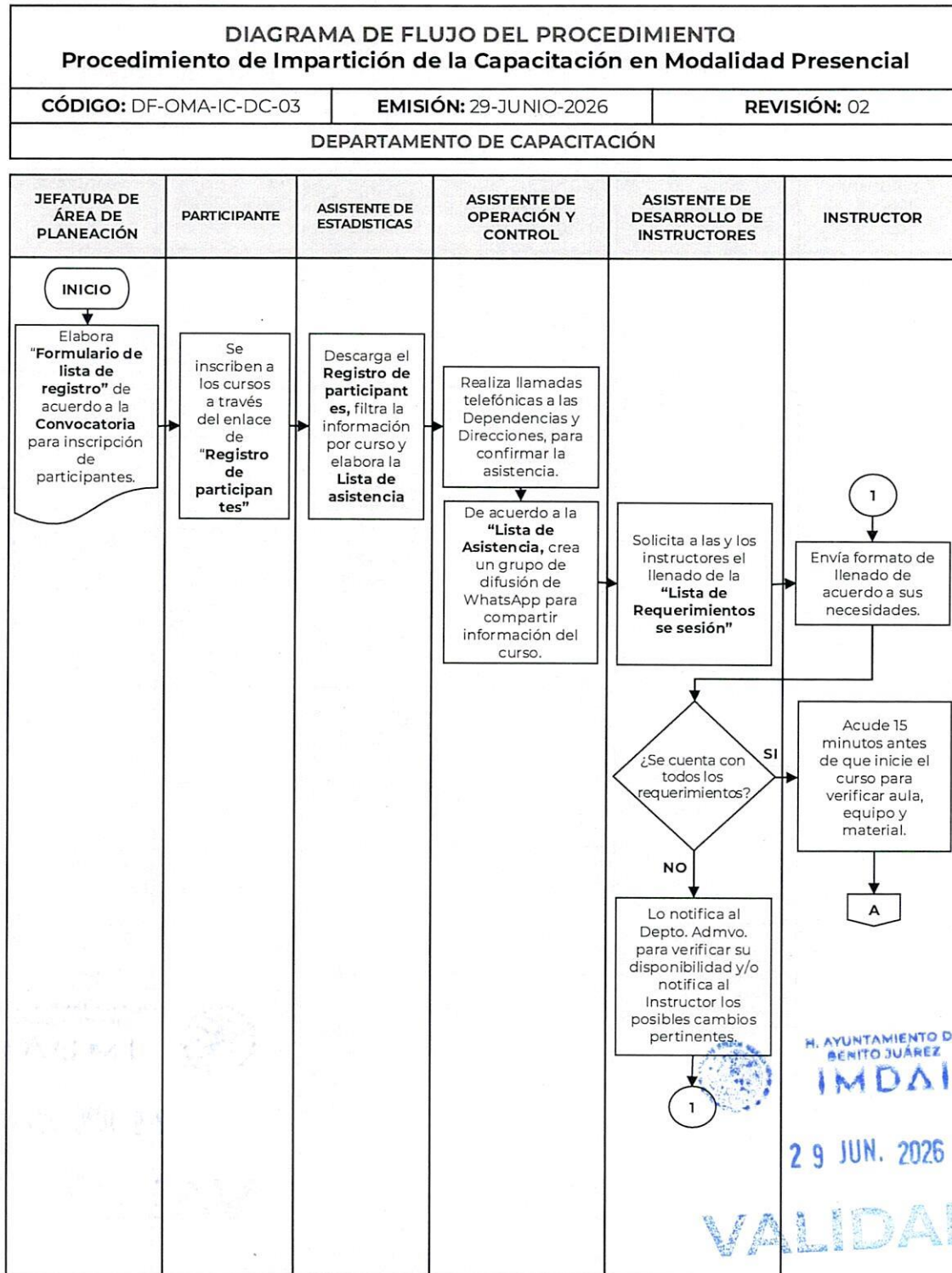


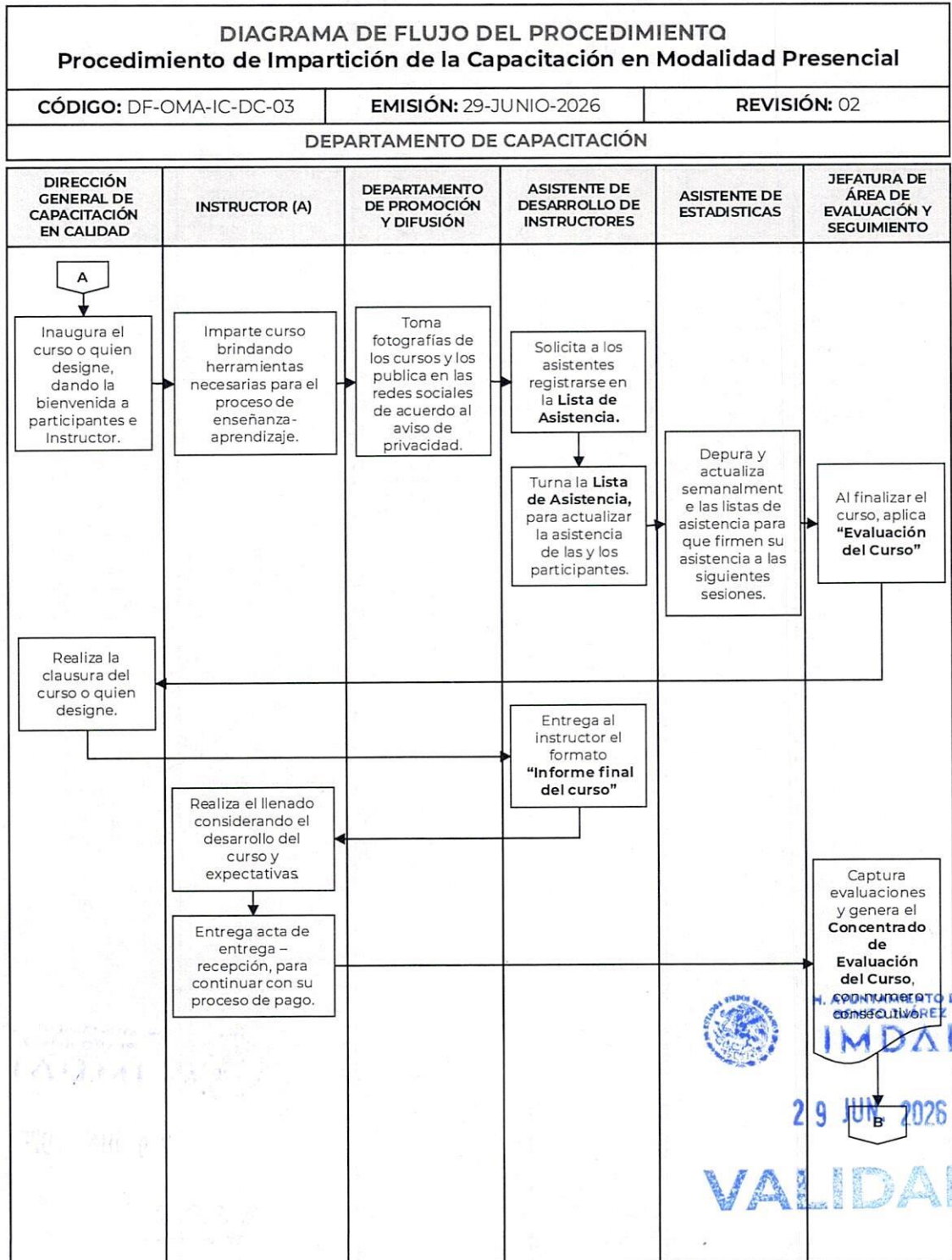
H. AYUNTAMIENTO DE
BENITO JUÁREZ

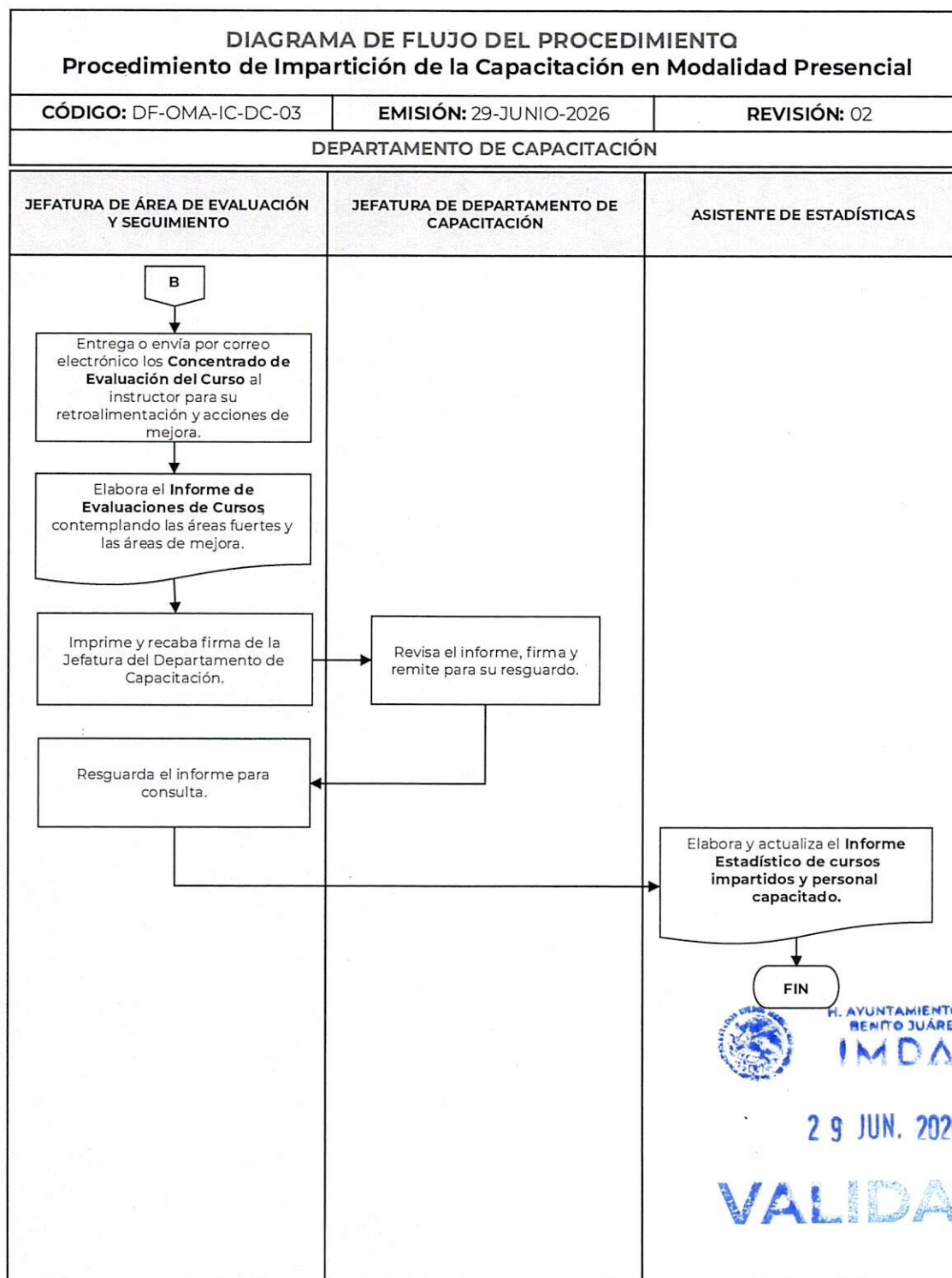
IMDAI

29 JUN. 2026

VALIDAD









**PROCEDIMIENTO DE IMPARTICIÓN DE LA
CAPACITACIÓN EN MODALIDAD VIRTUAL**

**JEFATURA DEL
DEPARTAMENTO DE
CAPACITACIÓN**

REVISIÓN: 02

CÓDIGO: P-OMA-IC-DC-04

EMISIÓN: 29-junio-2026

ELABORÓ

Psic. Nain Xhail
Gijón Ríos

Jefa de Área de
Planeación

REVISÓ

Psic. Lisseth Castro
Jorge

Jefa de Departamento
de Capacitación

AUTORIZÓ

Mtra. Romina Cervera
Estrella

Directora General de
Capacitación en
Calidad

VALIDÓ

Lic. Bárbara
Jackeline Iturralde
Ortíz

Directora General
del Instituto
Municipal de
Desarrollo
Administrativo e
Innovación



29 JUN. 2026

VALIDADO



4.2.8 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

PROCEDIMIENTO DE IMPARTICIÓN DE CAPACITACIÓN EN MODALIDAD VIRTUAL		JEFATURA DEL DEPARTAMENTO DE CAPACITACIÓN
REVISIÓN: 02	CÓDIGO: P-OMA-IC-DC-04	EMISIÓN: 29-junio-2026

1.0 OBJETIVO

Establecer la metodología para el proceso de capacitación en modalidad virtual que sea el adecuado para que las y los servidores públicos municipales cuenten con los conocimientos, habilidades y actitudes que permitan fortalecer su desempeño laboral, a través de plataformas digitales y educativas.

2.0 ALCANCE

Este procedimiento aplica para los cursos que se impartirán en la Dirección General de Capacitación en Calidad por medio de plataformas virtuales.

3.0 RESPONSABILIDADES

3.1 Jefatura de Departamento de Capacitación

3.1.1 Verificar la impartición de los cursos de capacitación.

3.1.2 Organizar la entrega de constancias de los cursos.

3.2 Jefatura de Área de Planeación

3.2.1 Diseña la lista de registro de los cursos publicados por trimestre.

3.2.2 Verifica la logística de los cursos a impartirse.

3.3 Departamento de Promoción y Difusión

3.3.1 Captura evidencias fotográficas de los cursos.

3.4 Jefatura de Área de Evaluación y Seguimiento

3.4.1 Descarga las evaluaciones de cursos virtuales.

3.4.2 Elaborar concentrado de cursos (para la plataforma Moodle se imprime cuando que se requiera).



MUNICIPIO DE
BENITO JUÁREZ
IMDAI

29 JUN. 2026

VALIDADCD



4.2.8 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

3.5 Asistente de Estadísticas

3.5.1 Elaborar Informe estadístico de cursos impartidos y personal capacitado.

3.6 Asistente de Desarrollo de Instructores

3.6.1 Dar seguimiento a la lista de requerimientos, preparando el material y equipo que se utilizará antes que inicien los cursos presenciales.

3.7 Asistente de Operación y Control

3.7.1 Envía correo electrónico a los participantes que se inscribieron a cursos en línea o en su caso mensaje instantáneo, proporcionando ID y contraseña.

3.8 Instructor

3.8.1 Impartir los cursos de capacitación a las y los participantes, proporcionando las herramientas necesarias para el proceso de enseñanza-aprendizaje.

3.8.2 Evaluar a las y los participantes al finalizar el curso con el objetivo de detectar el nivel de aprendizaje y aplicar las acciones de mejora.

3.9 Coanfitrión

3.9.1 Apoyar al Instructor en actividades administrativas en los cursos en línea, como la gestión de participantes, lista de asistencia, seguimiento al chat y evaluación del curso.

4.0 DEFINICIONES

Para la correcta aplicación de este procedimiento, se consideran las siguientes definiciones:

4.2 EC0366 Desarrollo de Cursos de formación en línea:

El estándar es un desarrollador de cursos para formación en línea emplea en la planificación del desarrollo de un curso de formación en línea, la elaboración de contenidos y verificación del funcionamiento de éste.

También establece los conocimientos teóricos, básicos y prácticos con los que debe contar para realizar un trabajo, así como las actitudes relevantes en su desempeño.

El presente Estándar de Competencia se fundamenta en criterios rectores de legalidad, competitividad, libre acceso, respeto, trabajo digno y responsabilidad social.

4.2 Material didáctico

Todos los elementos físicos utilizados por instructores y participantes que ayudan al proceso de enseñanza/aprendizaje.



H. AYUNTAMIENTO DE
BENITO JUÁREZ

MDA

29 JUN. 2026

VALIDADO

4.2.8 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

4.3 Capacitación

Comprende el diseño de cursos (presenciales y virtuales); el diseño de los instrumentos para la evaluación, tanto del aprendizaje como del curso en sí; el diseño de los manuales del instructor y de las y los participantes; la impartición de los cursos, que comprende la preparación de las sesiones, la impartición en sí y el seguimiento a lo aprendido (esto último en forma individual o virtuales).

4.4 Cursos de capacitación

Los cursos de capacitación a los que se refieren el instructivo, son todos los procesos presenciales y grupales de enseñanza/aprendizaje.

4.5 Técnicas instruccionales

Las técnicas instruccionales a las que se refiere este instructivo son: Conferencias o de exposición, Diálogo o discusión, Demostración/Ejecución, Dramatización.

4.6 Plataformas virtuales

Plataformas de enseñanza online que permita al participante obtener alternativas de capacitación con un ambiente seguro y cómodo. En el Dirección General de Capacitación en Calidad, se apoyan de plataformas de videoconferencias y de web dinámico como Moodle.

5.0 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Jefatura de Área de Planeación	Elabora "Registro de participantes" formato digital F-OMA-IC-DC-04.F01 de acuerdo a la "Convocatoria de Eventos de Capacitación" formato F-OMA-IC-DC-01.F05 en la cual se inscriben las y los participantes con el fin de llevar un control del número de asistentes y se solicitan los siguientes datos: a) Correo electrónico b) Nombre completo. c) Edad d) Sexo. e) Tipo de participantes (ciudadano o servidor público) f) En caso de ser servidor público la Dependencia a la que pertenece. Listado de los cursos programados.



M. AYUNTAMIENTO DE
BENITO JUÁREZ
IMDAI

29 JUN. 2026

VALIDADO



4.2.8 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
2	Asistente de desarrollo de instructores	Envía por correo la "Lista de requerimientos para cursos virtuales" formulario F-OMA-IC-DC-04.02 al instructor.
3	Instructor (a)	Realiza llenado y regresa por la misma vía para seguimiento.
4	Asistente de Operación y Control	Atiende los requerimientos solicitados.
5	Participantes	Llenar el formulario en línea con sus datos personales y seleccionar los cursos en los cuales participará.
6	Asistente de estadística	Descarga el "Registro de participantes" formato digital F-OMA-IC-DC-04.F01 , filtra la información por curso y elabora la "Lista de asistencia para cursos en línea" formato F-OMA-IC-DC-04.F03 . Una vez realizada la acción, turna a la Asistente de Operación y Control.
7	Asistente de Operación y Control	De acuerdo a la "Lista de Asistencia" formato F-OMA-IC-DC-03.F01 , verifica la plataforma en la cual se impartirá el curso.
8	Asistente de Operación y Control	¿El curso se imparte por la plataforma zoom? • Si, Pasa a la siguiente actividad. • No, Será en plataforma Moodle, envía correo electrónico con los datos generales del curso para su ingreso el día y la hora indicada (pasa a la actividad 19).
9	Asistente de Operación y Control	Crea un grupo de difusión de WhatsApp con los participantes de cada curso para compartir toda la información referente al curso.
10	Instructor (a)	Conectarse 15 minutos antes y cerciorarse del buen funcionamiento de la plataforma y los requisitos tecnológicos.
11	Participantes	Se conecta al curso el día y hora establecidos.
12	Coanfitrión	Permitir el acceso a los participantes y realizar las siguientes actividades durante la sesión: • Bienvenida al curso. • Aviso de privacidad. • Presentación del Instructor (a).

VALIDADO



4.2.8 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
		• Mencionar las reglas y recomendaciones para los cursos en línea. • Compartir el link del formulario de la lista de asistencia, en el chat. • Silenciar a los participantes con micrófono abierto. • Dar respuesta a los mensajes del chat. • Cuando sea necesario solicita a las y los participantes abrir sus cámaras para la toma de evidencias. Compartir el link del formulario de evaluación del curso en el chat (última sesión).
13	Instructor (a)	Impartir los cursos de capacitación a las y los participantes, proporcionando las herramientas necesarias para el proceso de enseñanza-aprendizaje, durante el curso realiza los siguientes pasos: 1. Realiza el encuadre 2. Emplea la técnica grupal de integración 3. Emplea la técnica instruccional expositiva, demostrativa, o dialogo/discusión. 4. Facilita el proceso de aprendizaje del grupo 5. Maneja los equipos, materiales, y apoyos didácticos 6. Realiza los ajustes pertinentes el desarrollo de curso. 7. Realiza la conclusión de los contenidos temáticos desarrollados con apoyo del grupo 8. Realiza el cierre del curso con la participación del grupo. Se toman en cuenta los lineamientos más importantes del estándar de competencia EC0366.
14	Departamento de Promoción y Difusión	Captura pantalla como evidencia de la impartición de los cursos y publicarlas en las redes sociales de acuerdo al aviso de privacidad .
15	Coanfitrión	Comparte el link del formulario de "Lista de Asistencia" formulario F-OMA-IC-DC-03.F01 a los participantes del curso. • En el caso de cursos de una sesión, la lista de asistencia y la evaluación del curso están en un solo link.

VALIDADCD



4.2.8 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
		Para cursos de dos sesiones o más, cada link se manda por separado, ya que la asistencia se registra diariamente y la evaluación se envía hasta concluir el curso.
16	Coanfitrión	Comparte el link del formulario Evaluación del Curso para que los participantes valoren el curso. - Instructor - Contenido del curso - Comentarios y sugerencias
17	Asistente de Estadísticas	Realiza el llenado de la "Lista de Asistencia" formato F-OMA-IC-DC-03.F01 , tomando en cuenta los datos del formulario F-OMA-IC-DC-04.F01 , que llenan los participantes durante el curso. Este se resguarda de manera digital.
18	Jefatura de Área de Evaluación y Seguimiento	Descarga las respuestas de los participantes y elabora el "Concentrado de videoconferencias" formato F-OMA-IC-DC-04.F03 .
19	Jefatura de Área de Evaluación y Seguimiento	Una vez concluido el periodo de disposición de la plataforma Moodle, descarga las respuestas y elabora el "Concentrado de Cursos virtuales" formato F-OMA-IC-DC-04.F04 a los instructores para su retroalimentación y acciones de mejora. - Contenido de curso. - Aprendizaje esperado. - Diseño de la plataforma. - Adicionales. - Comentarios y sugerencias.
20	Asistente de Desarrollo de Instructores	Envía el link del formulario de "Informe final de cursos en línea" formato F-OMA-IC-DC-04.F07 para ser llenado por el instructor (a).
21	Jefatura de Área de Evaluación y Seguimiento	Envía por correo electrónico al instructor (a), el "Concentrado de videoconferencias" formato F-OMA-IC-DC-04.F03 , para retroalimentación. En el caso de cursos de Moodle, no se realiza esta acción.
22	Jefatura de Área de Evaluación y Seguimiento	Elabora el "Informe de evaluación videoconferencias" formato F-OMA-IC-DC-04.F05 e "Informe de evaluación Cursos virtuales" formato F-OMA-IC-DC-04.F06 , de forma mensual.

VALIDADO



4.2.8 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

23	Jefatura de Área de Evaluación y Seguimiento	Recaba firma de la Jefatura de Departamento de Capacitación.
24	Asistente de Estadísticas	Elabora y actualiza el "Informe estadístico de cursos impartidos y personal Capacitado" formato F-OMA-IC-DC-03.F06 , cada mes para llevar un control de los cursos y personal beneficiado.
25	Fin de Procedimiento	

6.0 REFERENCIA DEL DOCUMENTO

- 6.1 Reglamento Orgánico de la Administración Pública Centralizada del Municipio de Benito Juárez, Q. Roo, Capítulo VII, fracción XXVI.
- 6.2 Reglamento Interior de la Oficialía Mayor, Artículo 19, Fracción VII y VIII.
- 6.3 **MO-OMA-IC-01** Manual de Organización del Dirección General de Capacitación en Calidad.
- 6.4 Convocatoria de Eventos de Capacitación
- 6.5 Lineamientos para la elaboración de Manuales de Organización y Procedimientos de la Administración Pública Municipal del Municipio de Benito Juárez, Q. Roo.
- 6.6 Informe estadístico de cursos impartidos y personal capacitado.

7.0 REGISTROS

- 7.1 Registro de participantes
- 7.2 Lista de requerimientos para cursos virtuales
- 7.3 Concentrado de videoconferencias
- 7.4 Concentrado de cursos virtuales
- 7.5 Informe de evaluación de videoconferencias.
- 7.6 Informe de evaluación de cursos virtuales
- 7.7 Informe final de cursos en línea
- 7.8 **DF-OMA-IC- CP-04** Diagrama de Flujo del Procedimiento de Impartición de la Capacitación en modalidad virtual



H. AYUNTAMIENTO DE
BENITO JUÁREZ

IMDAI

29 JUN. 2026

VALIDADO



4.2.8 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

8.0 HISTORIAL DEL DOCUMENTO

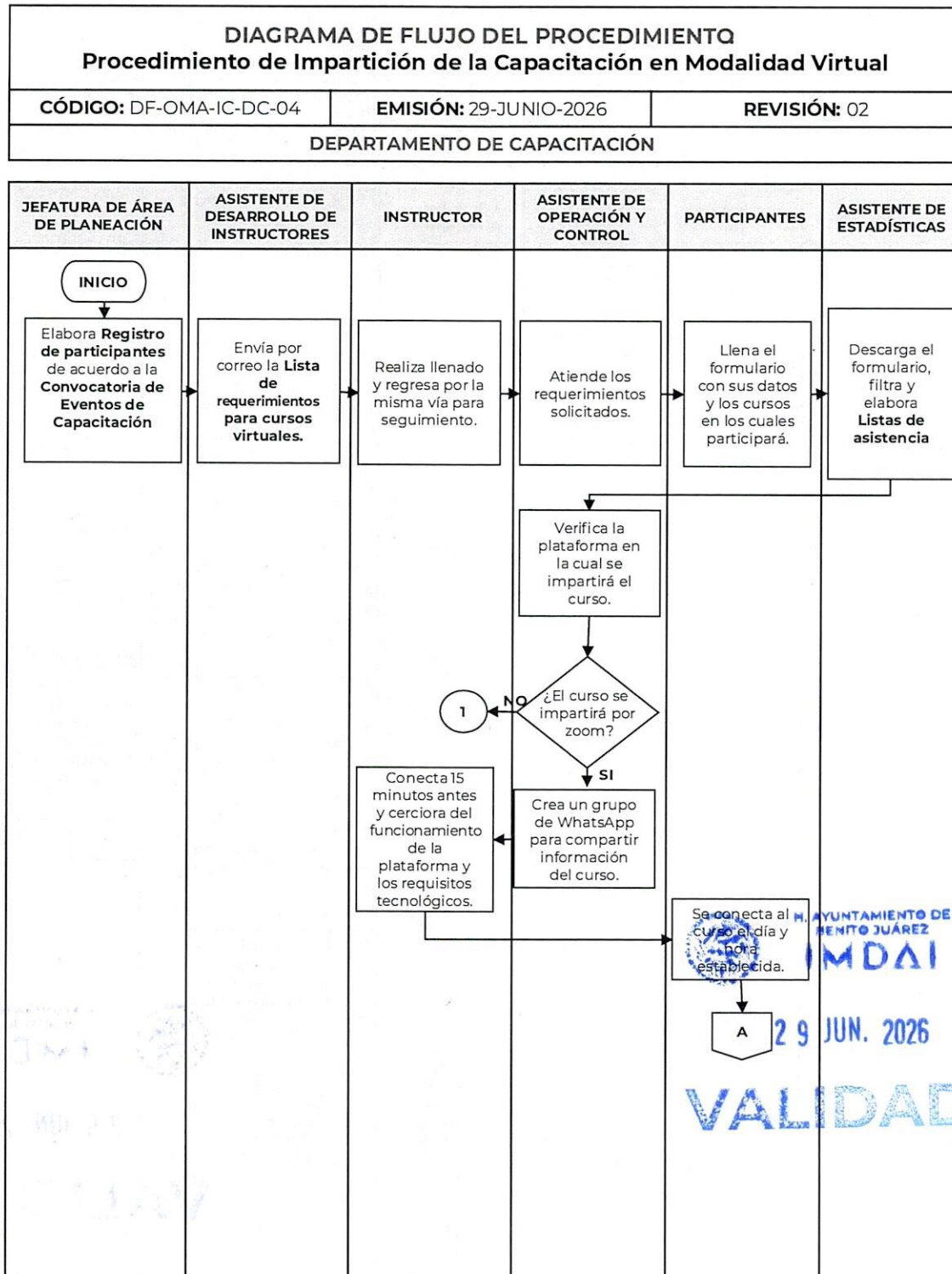
REVISIÓN ANTERIOR	REVISIÓN ACTUAL	RAZÓN DE LA ÚLTIMA MODIFICACIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN
02 2021-2024	02 2024-2027	Actualización	29-junio-2026

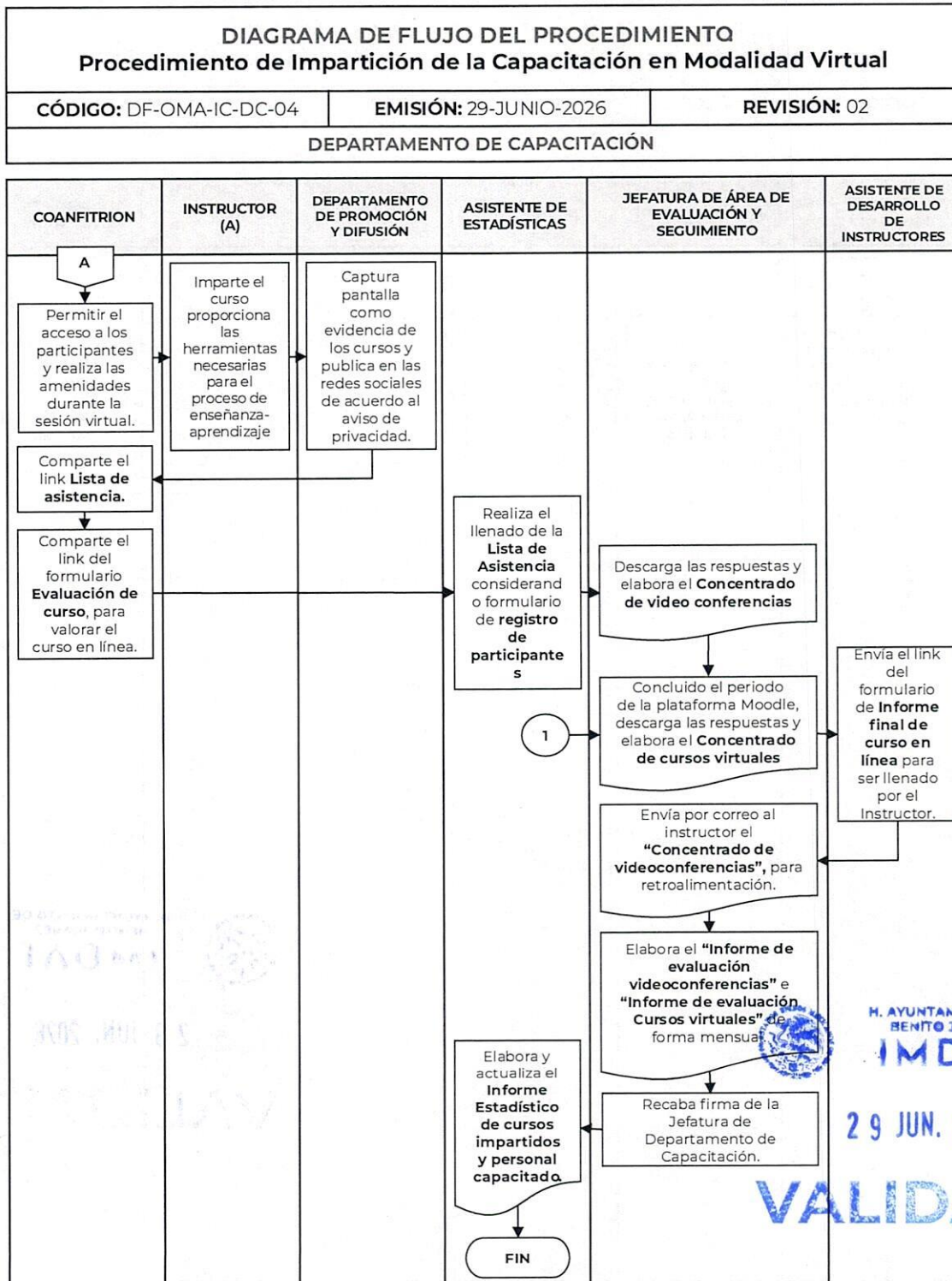


M. AYUNTAMIENTO DE
BENITO JUÁREZ
IMDAI

29 JUN. 2026

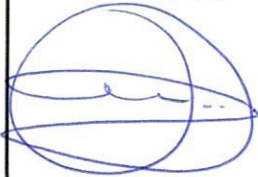
VALIDADO







PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE DIPLOMAS DE CAPACITACIÓN		JEFATURA DEL DEPARTAMENTO DE CAPACITACIÓN
REVISIÓN: 02	CÓDIGO: P-OMA-IC-DC-05	EMISIÓN: 29-junio-2026

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ	VALIDÓ
Lic. Ana Karen Pech Escobedo  Jefa de Área de Evaluación y Seguimiento	Psic. Lisseth Castro Jorge Jefa de Departamento de Capacitación	Mtra. Romina Cervera Estrella  Directora General de Capacitación en Calidad 	Lic. Bárbara Jackeline Iturralde Ortíz  Directora General del Instituto Municipal de Desarrollo Administrativo e Innovación  29 JUN. 2026 VALIDADO 



4.2.9 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE DIPLOMAS DE CAPACITACIÓN		JEFATURA DEL DEPARTAMENTO DE CAPACITACIÓN
REVISIÓN: 02	CÓDIGO: P-OMA-IC-DC-05	EMISIÓN: 29-junio-2026

1.0 OBJETIVO

Generar diplomas de capacitación de cursos presenciales y virtuales, los cuales avalan que el participante concluyo satisfactoriamente con la capacitación.

2.0 ALCANCE

Este procedimiento aplica para los cursos que se impartirán en la Dirección General de Capacitación en Calidad (modalidad presencial y modalidad virtual).

3.0 RESPONSABILIDADES

3.1 Dirección General de capacitación en Calidad

3.1.1 Firma los diplomas de cada participante que concluyo satisfactoriamente con el curso.

3.2 Jefatura de Departamento de Capacitación

3.2.1 Revisar y firmar los diplomas de los cursos.

3.3 Institución con convenio de colaboración

3.3.1 Seguimiento en la elaboración de cursos de capacitación.

3.4 Asistente de Estadísticas

3.4.1 Elabora los reconocimientos y/o diplomas de los cursos.

3.4.2 Envía diplomas a los participantes de cursos virtuales vía correo electrónico.

3.5 Instructor

3.5.1 Firma los diplomas de los participantes, cuando sea requerido.

4.0 DEFINICIONES

Para la correcta aplicación de este procedimiento, se consideran las siguientes definiciones:



M. AYUNTAMIENTO DE
BENITO JUÁREZ
IMDAI

29 JUN. 2026

VALIDADO



4.2.9 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

4.1 Capacitación

Comprende el diseño de cursos (presenciales y virtuales); el diseño de los instrumentos para la evaluación, tanto del aprendizaje como del curso en sí; el diseño de los manuales del instructor y de las y los participantes; la impartición de los cursos, que comprende la preparación de las sesiones, la impartición en sí y el seguimiento a lo aprendido (esto último en forma individual o virtuales).

4.2 Cursos de capacitación

Los cursos de capacitación a los que se refieren el instructivo, son todos los procesos presenciales y grupales de enseñanza/aprendizaje.

4.3 Diploma

Documento oficial que acredita la conclusión exitosa de un curso mayor a 8 horas.

4.4 Reconocimiento

Documento que apremia la impartición de cursos, diplomados o talleres a instructores o instituciones públicas o privadas.

4.5 Constancia

Documento que acredita la conclusión de cursos menores a 8 horas.

5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Jefatura del Departamento de Capacitación	Solicita al Departamento de Promoción y Difusión, proyecto de imagen para emisión de diplomas. NOTA: Este proceso se realiza cada transición de Administración Pública Municipal.
2	Departamento de Promoción y Difusión	Envía el diseño de diplomas a la Dirección de Comunicación Social para su autorización con base al Manual de Identidad, una vez autorizado le notifica al Departamento de Capacitación para su uso.
3	Jefatura del Departamento de Capacitación	Solicita al Asistente de Estadística elaborar los "Diplomas" una vez que concluyan los cursos de capacitación impartidos o en coordinación con la Dirección General de Capacitación en Calidad.

29 JUN. 2026

VALIDADO



4.2.9 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
4	Asistente de Estadística	Filtra la "Lista de Asistencia" formato F-OMA-IC-DC-03.F01 , de acuerdo a la asistencia de los participantes.
5	Asistente de Estadística	¿Los participantes cumplieron con el 80% de asistencia? • Si, pasa a la siguiente actividad. • No, concluye el procedimiento.
6	Asistente de Estadística	Elabora "Diploma" formato F-OMA-IC-DC-05.F01 de los contemplando: • Nombre del curso. • Nombre del participante • Duración del curso. • Fecha o periodo. NOTA: Para la plataforma Moodle, se generan en automático una vez que se concluye con el curso.
7	Asistente de Estadística	Coloca la firma electrónica de la Dirección General de Capacitación en Calidad y folio único para mayor control.
8	Asistente de Estadística	Convierte en archivo de PDF y envía los diplomas por correo electrónico a los participantes de acuerdo a lo registrado en la lista de asistencia. NOTA: Si él o la servidora pública requiere el diploma impreso, lo solicita al Departamento de Capacitación, ya sea vía telefónica o por correo.
9	Asistente de Estadística	Registra los diplomas emitidos en un archivo de Excel contemplando un folio único para su control.
10	Jefatura del Departamento de Capacitación	Cuando la Dirección General de Capacitación en Calidad lo requiera, se imprimen los diplomas para la entrega en un evento protocolario, siguiendo los pasos anteriores.
11	Fin de Procedimiento	

SECRETARÍA DE GOBIERNO DE
BENITO JUÁREZ
IMDAI
29 JUN. 2026

VALIDADO



4.2.9 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

6. REFERENCIA DEL DOCUMENTO

- 6.1 Reglamento Orgánico de la Administración Pública Centralizada del Municipio de Benito Juárez, Q. Roo, Capítulo VII, fracción XXVI.
- 6.2 Reglamento Interior de la Oficialía Mayor, Artículo 19, Fracción III y VIII.
- 6.3 **MO-OMA-IC-01** Manual de Organización del Dirección General de Capacitación en Calidad.
- 6.4 Manual de identidad.
- 6.5 Listas de asistencia.
- 6.6 Lineamientos para la elaboración de Manuales de Organización y Procedimientos de la Administración Pública Municipal del Municipio de Benito Juárez, Q. Roo.

7.0 REGISTROS

- 7.1 Diploma
- 7.2 **DF-OMA-IC- CP-05** Diagrama de Flujo del Procedimiento de Elaboración de Diplomas de Capacitación

8.0 HISTORIAL DEL DOCUMENTO

REVISIÓN ANTERIOR	REVISIÓN ACTUAL	RAZÓN DE LA ÚLTIMA MODIFICACIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN
02 2021-2024	02 2024-2027	Actualización	29-junio-2026



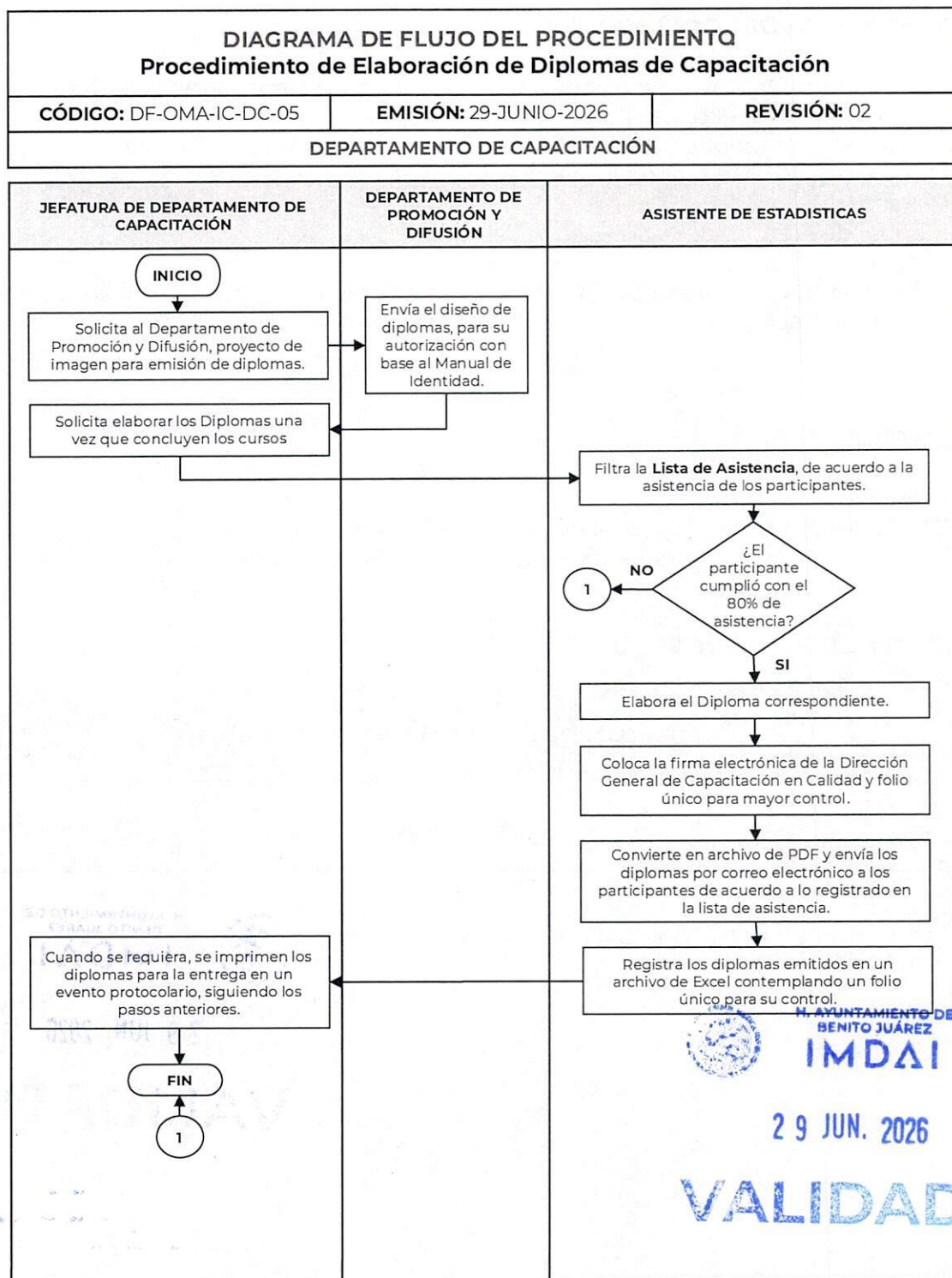
H. AYUNTAMIENTO DE
BENITO JUÁREZ
IMDAI

29 JUN. 2026

VALIDADO



PÁGINA: 114 DE 168





PROCEDIMIENTO DE EFECTIVIDAD DE LA CAPACITACIÓN		JEFATURA DEL DEPARTAMENTO DE CAPACITACIÓN
REVISIÓN: 02	CÓDIGO: P-OMA-IC-DC-06	EMISIÓN: 29-junio-2026

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ	VALIDÓ
Lic. Ana Karen Pech Escobedo  Jefa de Área de Evaluación y Seguimiento	Psic. Liseth Castro Jorge Jefa de Departamento de Capacitación	Mtra. Romina Cervera Estrella  Directora General de Capacitación en Calidad	Lic. Bárbara Jackeline Iturralde Ortíz  Directora General del Instituto Municipal de Desarrollo Administrativo e Innovación
		 M. AYUNTAMIENTO DE BENITO JUÁREZ 29 JUN. 2026 VALIDADO	



4.2.10 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

PROCEDIMIENTO DE EFECTIVIDAD DE LA CAPACITACIÓN		JEFATURA DEL DEPARTAMENTO DE CAPACITACIÓN
REVISIÓN: 02	CÓDIGO: P-OMA-IC-DC-06	EMISIÓN: 29-junio-2026

1.0 OBJETIVO

Medir el nivel de efectividad de la capacitación que imparte la Dirección General de Capacitación en Calidad y cómo influye en el desempeño de las funciones de los Servidores Públicos que fueron capacitados.

2.0 ALCANCE

Aplica a todos los servidores públicos capacitados pertenecientes al Municipio Benito Juárez.

3.0 RESPONSABILIDADES

3.1 DIRECCIÓN GENERAL DE CAPACITACIÓN EN CALIDAD

3.1.1 Autoriza la aplicación de la encuesta de efectividad a los servidores Públicos Municipales que fueron capacitados.

3.1.2 Autorizar el informe de Efectividad de la Capacitación.

3.2 Jefatura del Departamento de Capacitación

3.2.1 Revisar el informe de efectividad de la capacitación.

3.2.2 Supervisar la aplicación de las encuestas de efectividad a las Dependencias Municipales.

3.3 Jefatura de Área de Evaluación y Seguimiento

3.3.1 Enviar a las Dependencias del Municipio de Benito Juárez las evaluaciones de efectividad para su aplicación.

3.3.2 Elaborar el concentrado e informe de Evaluaciones de Efectividad.



H. AYUNTAMIENTO DE
BENITO JUÁREZ

IMDAI

29 JUN. 2026

VALIDADDC



4.2.10 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

3.4 Asistente de estadística

3.4.1 Filtra la base de datos del personal capacitado por Dependencia.

3.5 Jefaturas inmediatas

3.5.1 Evalúan a su personal tomando en cuenta sus conocimientos, actitudes y habilidades.

3.6 Dirección de Recurso Humanos

3.6.1 Entrega la plantilla de personal del Municipio de Benito Juárez

4.0 DEFINICIONES

Para la correcta aplicación de este procedimiento, se consideran las siguientes definiciones:

4.1 Evaluación de Efectividad de la Capacitación

Instrumento aplicado con el objetivo de percibir si el programa de Capacitación y los conocimientos asimilados por los participantes durante los cursos han influido en mejorar su desempeño y si han sido aplicables.

5.0 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Jefatura de Área de Evaluación y Seguimiento	Solicita a la Dirección General de Recursos Humanos la base de datos del personal del Ayuntamiento de Benito Juárez por oficio para medir el nivel de Efectividad de la Capacitación impartida, contemplando la siguiente información: - Nombre del servidor público. - Dependencia a la que pertenece - Correo Electrónico
2	Dirección de Recursos Humanos	Entrega la base de datos del personal adscrito vía correo electrónico.
3	Asistente de Estadísticas	Filtra la base de datos del personal capacitado e inicia la combinación de correspondencia para su envío a las Dependencias Municipales.

29 JUN. 2026

VALIDADO



4.2.10 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
4	Jefatura de Área de Evaluación y Seguimiento	Elabora oficio indicando la liga y código QR para descargar la "Evaluación de Efectividad" formato F-OMA-IC-DC-05.F01 , y la lista de personal capacitado que requiere evaluarse. NOTA: El proceso se realiza de manera anual, en el mes de noviembre , enviando las encuestas a mediados de mes y se les otorga 10 días hábiles para regresar de la información.
5	Dirección General de Capacitación en Calidad	Autoriza el oficio para iniciar con el proceso de las evaluaciones del personal capacitado.
6	Jefatura de Área de Evaluación y Seguimiento	Envía los oficios a las Dependencias.
7	Jefaturas Inmediatos	Evalúa a su personal de acuerdo al desempeño de sus labores y la productividad observada después de haber participado en los cursos de capacitación contestando la encuesta a través del formato electrónico.
8	Jefaturas Inmediatos	Envían oficio informando que ya fue atendida la evaluación de efectividad.
9	Recepción	Recibe y turna oficio al Departamento de Capacitación para seguimiento. (<i>ver procedimiento de comunicación interna</i>)
10	Jefatura de Área de Evaluación y Seguimiento	Descarga las respuestas y elabora el "Concentrado de Evaluación de la Efectividad de la Capacitación" formato F-OMA-IC-DC-05.F02 el cual se integra de la siguiente manera: • Dependencia o Dirección. • Número de encuestas recibidas. • Preguntas de la Evaluación de la Efectividad de la Capacitación.
11	Jefatura de Área de Evaluación y Seguimiento	Elabora el "Informe de Evaluación de Efectividad de la Capacitación" formato F-OMA-IC-DC-05.F03 con los datos obtenidos, el documento contempla los siguientes elementos:

29 JUN. 2026

VALIDADO



4.2.10 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
		- Los puestos a los cuales evaluó la o el Director de área (Administrativo, Atención al Público, Operativo, otros) - Gráficas en donde representan los resultados obtenidos por cada reactivo. - Desglose de preguntas de la "Evaluación de Efectividad de la Capacitación" formato F-OMA-IC-DC-05.F01. - Conclusiones indicando los porcentajes de los resultados obtenidos. Calificación final de efectividad de la capacitación.
12	Jefatura de Área de Evaluación y Seguimiento	Imprime el informe y entrega a la Jefatura de Departamento de Capacitación para su revisión.
13	Jefatura del Departamento de Capacitación	Revisa verificando que cumpla con la calificación mínima de 8.0 de satisfacción requerida, firma el informe y recaba firma de la Dirección General de Capacitación en Calidad.
14	Dirección General de Capacitación en Calidad	Revisa y firma de autorización remitiéndolo al Departamento de Capacitación
15	Jefatura de Área de Evaluación y Seguimiento	Recibe y escanea el "Informe de Evaluación de Efectividad de la capacitación" formato F-OMA-IC-DC-05.F03 para entregarlo a la Jefatura del Departamento de Capacitación.
16	Jefatura del Departamento de Capacitación.	Resguarda el documento en el Departamento de Capacitación. NOTA: este documento funge como evidencia en programas gubernamentales estatales y federales.
17	Fin de Procedimiento	

6.0 REFERENCIA DEL DOCUMENTO

- 6.1 Reglamento Interior de la Oficialía Mayor, Artículo 19, Fracción III.
- 6.2 Manual de Organización del Dirección General de Capacitación en Calidad
- 6.3 Control de correspondencia.
- 6.4 Lineamientos para la elaboración de Manuales de Organización y Procedimientos de la Administración Pública Municipal del Municipio de Benito Juárez, Q. Roo.



VALIDADO



4.2.10 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

7.0 REGISTROS

7.1 Evaluación de la Efectividad de la Capacitación

7.2 Concentrado de Evaluación de Efectividad de la Capacitación

7.3 Informe de Evaluación de Efectividad de la Capacitación

7.4 DF-OMA-IC-DC-05 Diagrama de Flujo del Procedimiento de Efectividad
De la capacitación

8.0 HISTORIAL DEL DOCUMENTO

REVISIÓN ANTERIOR	REVISIÓN ACTUAL	RAZÓN DE LA ÚLTIMA MODIFICACIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN
02 2021-2024	02 2024-2027	Actualización	29-junio-2026



H. AYUNTAMIENTO DE
BENITO JUÁREZ
IMDAI

29 JUN. 2026

VALIDADO



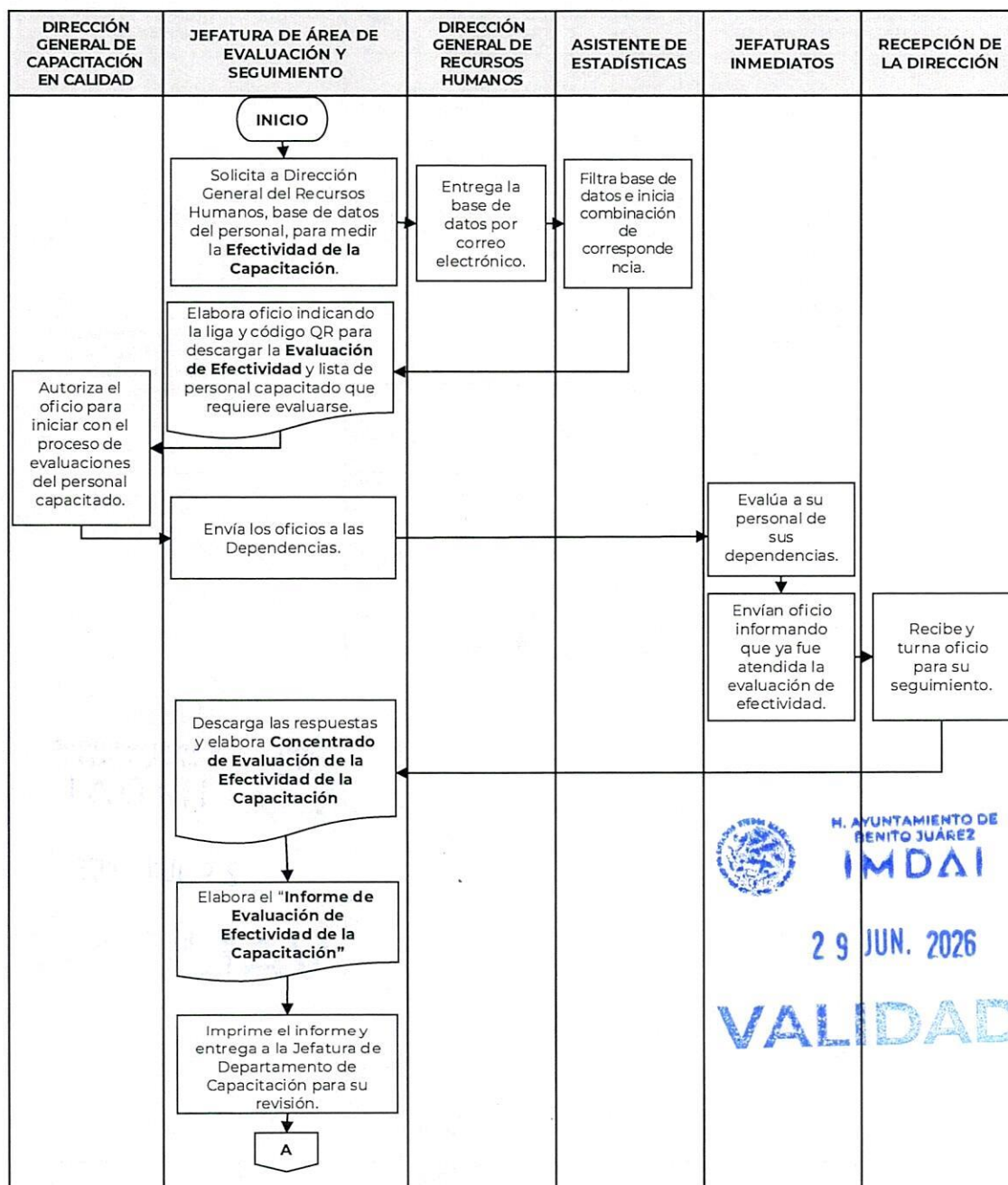
DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO:
Procedimiento de Efectividad de la Capacitación

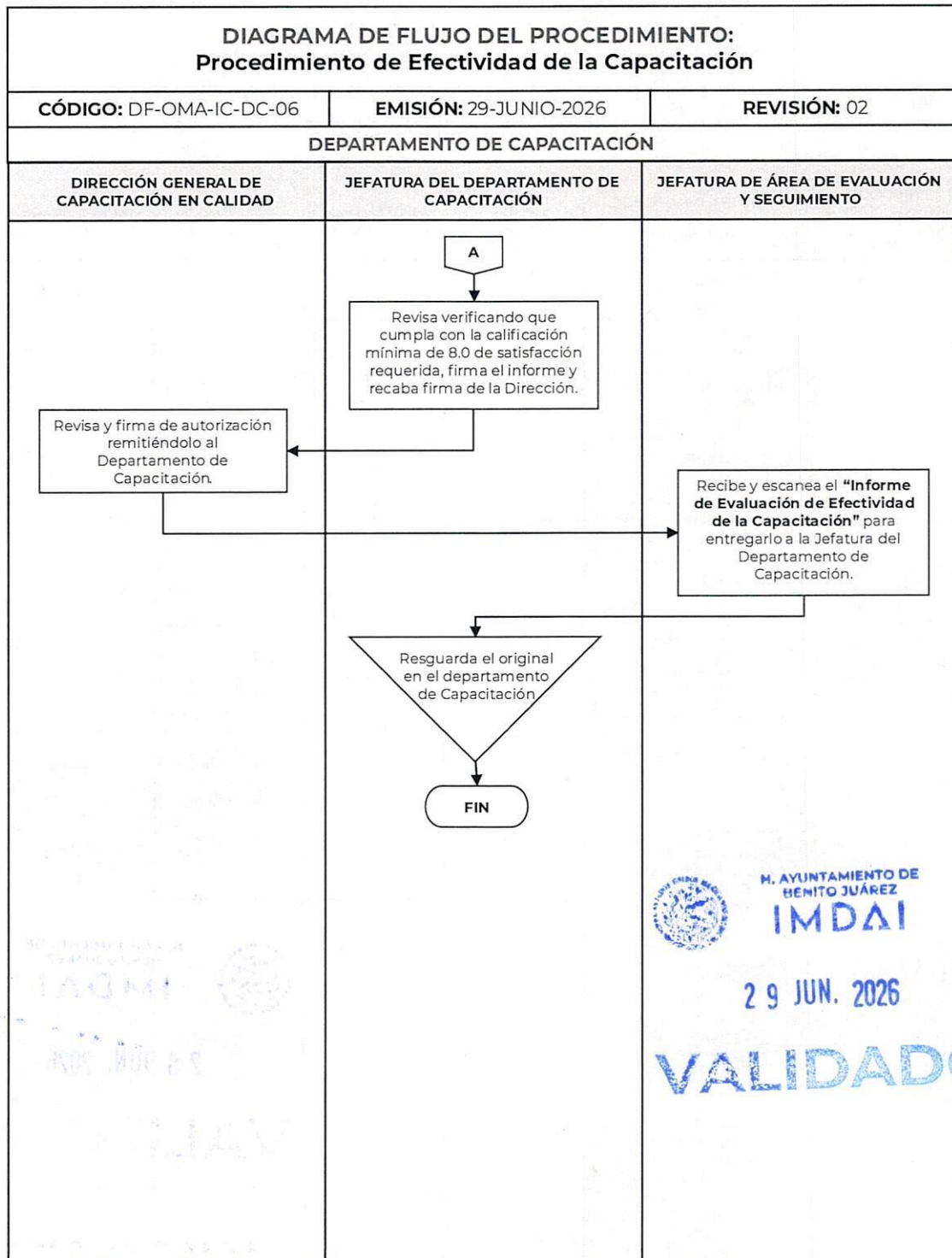
CÓDIGO: DF-OMA-IC-DC-06

EMISIÓN: 29-JUNIO-2026

REVISIÓN: 02

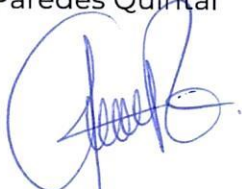
DEPARTAMENTO DE CAPACITACIÓN







PROCEDIMIENTO DE CLIMA LABORAL		JEFATURA DEL DEPARTAMENTO DE CALIDAD
REVISIÓN: 02	CÓDIGO: P-OMA-IC-JC-01	EMISIÓN: 29-junio-2026

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ	VALIDÓ
Lic. María Isabel Paredes Quintal  Analista de Calidad	Lic. Ana Laura Moreno Morales  Jefa de Departamento de Calidad	Mtra. Romina Cervera Estrella  Directora General de Capacitación en Calidad	Lic. Bárbara Jackeline Iturralde Ortiz  Directora General del Instituto Municipal de Desarrollo Administrativo e Innovación  29 JUN 2026 

VALIDADO



4.2.11 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

PROCEDIMIENTO DE CLIMA LABORAL		JEFATURA DEL DEPARTAMENTO DE CALIDAD
REVISIÓN: 02	CÓDIGO: P-OMA-IC-JC-01	EMISIÓN: 29-junio-2026

1.0 OBJETIVO

Establecer una herramienta objetiva que mida la percepción del ambiente de trabajo que se desarrolla en la Dirección General de Capacitación en Calidad, para aplicar las acciones de mejora necesarias logrando la satisfacción de los colaboradores internos.

2.0 ALCANCE

Este procedimiento aplica a todas las Áreas que integran la Dirección General de Capacitación en Calidad.

3.0 RESPONSABILIDADES

3.1 Dirección General de Capacitación en Calidad.

3.1.1 Solicita la realización de una medición del Clima Laboral a la Jefa de Departamento de Calidad.

3.1.2 Revisar y autorizar el Informe de Clima Laboral.

3.2 Jefatura de Departamento de Calidad

3.2.1 Revisar el informe y realizar seguimiento correspondiente.

3.3 Analista de calidad

3.3.1 Enviar la encuesta de Clima laboral al personal de manera digital.

3.3.2 Elaborar el informe con los resultados obtenidos.

3.4 Personal de la Dirección General de Capacitación en Calidad (todo el personal activo)

3.4.1 Realizar el llenado de la encuesta de manera virtual.



29 JUN. 2026

VALIDADO



4.2.11 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

4.0 DEFINICIONES

Para la correcta aplicación de este procedimiento, se consideran las siguientes definiciones:

4.1 Clima Laboral

Medición de la percepción del personal de la Dirección General de Capacitación en Calidad, relativa a su trabajo: Relaciones de trabajo, definición del trabajo, ergonomía y condiciones ambientales y reconocimiento.

4.2 Ambiente de trabajo

Conjunto de condiciones bajo las cuales se realiza un trabajo.

4.3 Acciones de mejora

Toda acción que incrementa la capacidad de la organización para cumplir los requisitos y que no actúa sobre problemas reales o potenciales ni sobre sus causas.

5.0 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Dirección General de Capacitación en Calidad	Solicita a la Jefatura de Departamento de Calidad, medir el nivel de satisfacción del ambiente de trabajo.
2	Jefatura de Departamento de Calidad	Diseña la "Encuesta digital de Clima Laboral" formato F-OMA-IC-JC-01.F01 , contemplando máximo 5 preguntas por tema: a) Relaciones de trabajo. b) Definición del Trabajo. c) Ergonomía y condiciones ambientales d) Aspectos especiales. NOTA: Este proceso es aplicado de forma anual o cuando lo requiera la Dirección General de Capacitación en Calidad y será enviado de manera digital.
3	Jefatura de Departamento de Calidad	Entrega proyecto de encuesta a la Dirección General de Capacitación en Calidad para su visto bueno.

29 JUN. 2026

VALIDADO



4.2.11 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
4	Dirección General de Capacitación en Calidad	Revisa la encuesta de clima laboral ¿Existen observaciones? • Si, solicita la modificación a la Jefatura de Departamento de Calidad y regresa al punto 3. • No, pasa a la siguiente actividad.
5	Dirección General de Capacitación en Calidad	Define la fecha de aplicación de la encuesta y se da a conocer al personal por medio de circular (ver <i>Procedimiento de Comunicación Interna</i>).
6	Analista de Calidad	Envía la "Encuesta digital de Clima Laboral" a todo el personal del Dirección General de Capacitación en Calidad, de manera digital.
7	Personal de la Dirección General de Capacitación en Calidad	Realizar el llenado de la encuesta apegándose a la situación real y objetiva de la Dirección General de Capacitación en Calidad. NOTA: El formato se contesta de forma anónima y es estrictamente confidencial.
8	Analista de Calidad	Descarga las respuestas para procesarlas.
9	Analista de Calidad	Elabora "Informe de Clima Laboral" , formato F-OMA-IC-JC-01.F02 , debe contener la siguiente información: a) Área evaluada; b) Área evaluadora; c) Número de evaluados; d) Porcentaje global de satisfacción, por medio de gráficas; e) Resultados de la opinión del personal, en forma de gráfica, indicando el porcentaje en que cada pregunta fue contestada; f) Tablas completas de porcentajes de opinión de las respuestas.
10	Jefatura de Departamento de Calidad	Revisar y entregar informe a la Dirección General de Capacitación en Calidad para decisiones posteriores y análisis de la información.
11	Jefatura de Departamento de Calidad	Envía a las Jefaturas Departamentales o de Área, para realizar las acciones necesarias.

29 JUN. 2026

VALIDADCD



4.2.11 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
12	Personal de la Dirección General de Capacitación en Calidad	Aplicar las acciones de mejora de acuerdo a los resultados del clima laboral.
13	Fin de Procedimiento	

6.0 REFERENCIA DEL DOCUMENTO

- 6.1 Manual de Organización del Dirección General de Capacitación en Calidad.
- 6.2 Procedimiento de Comunicación Interna.
- 6.3 Lineamientos para la elaboración de Manuales de Organización y Procedimientos de la Administración Pública Municipal del Municipio de Benito Juárez, Q. Roo.

7.0 REGISTROS

- 7.1 Encuesta digital de Clima Laboral
- 7.2 Informe de Clima Laboral
- 7.3 **DF-OMA-IC-JC-01** Diagrama de Flujo del Procedimiento de Clima Laboral

8.0 HISTORIAL DEL DOCUMENTO

REVISIÓN ANTERIOR	REVISIÓN ACTUAL	RAZÓN DE LA ÚLTIMA MODIFICACIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN
02 2021-2024	02 2024-2027	Actualización	29-junio-2026

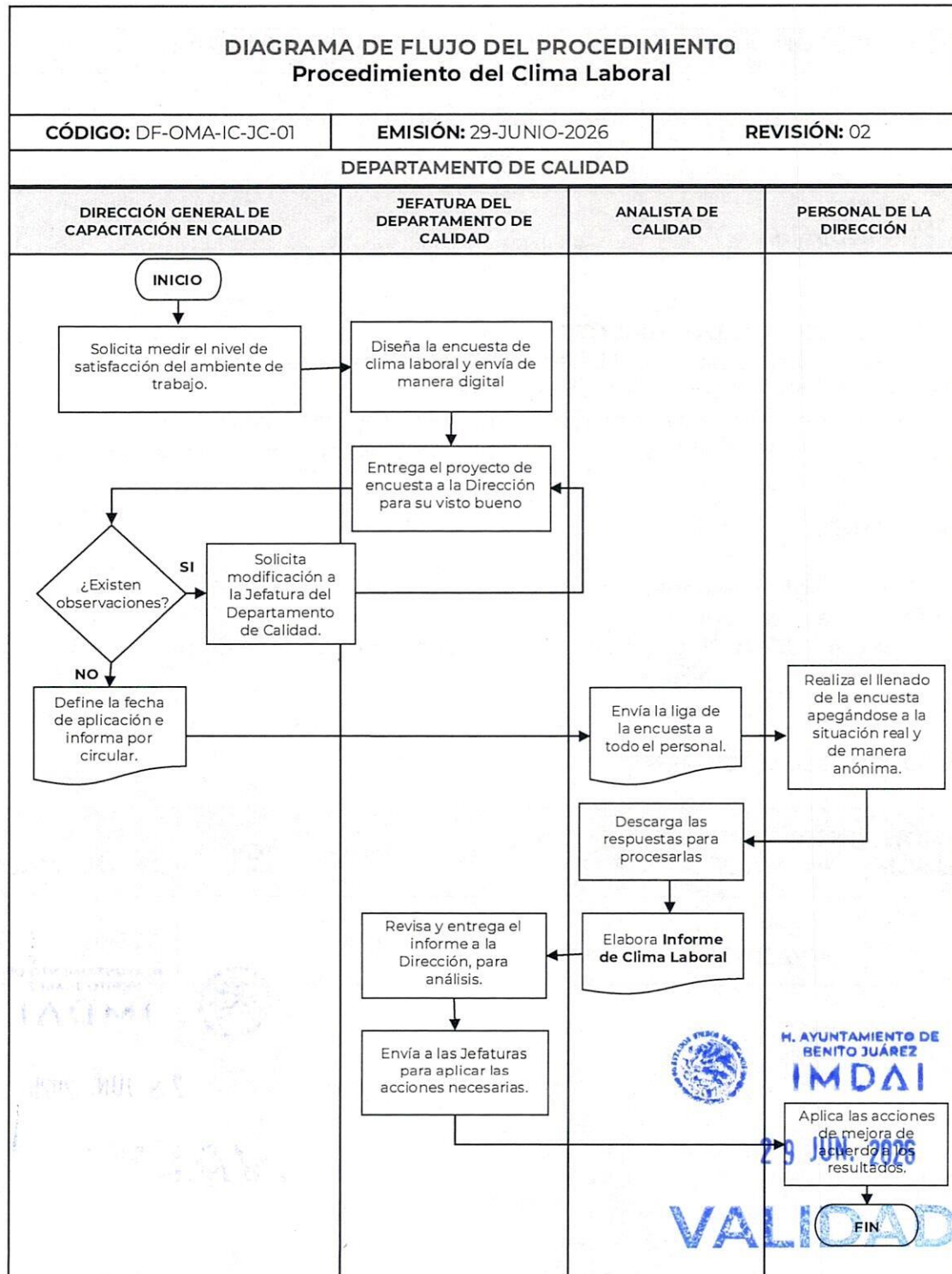


H. AYUNTAMIENTO DE
BENITO JUÁREZ

IMDAI

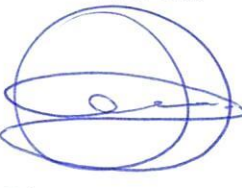
29 JUN. 2026

VALIDADO





PROCEDIMIENTO DE BUZON DE COMENTARIOS Y SUGERENCIAS		JEFATURA DEL DEPARTAMENTO DE CALIDAD
REVISIÓN: 02	CÓDIGO: P-OMA-IC-JC-02	EMISIÓN: 29-junio-2026

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ	VALIDÓ
Lic. María Isabel Paredes Quintal  Analista de Calidad	Lic. Ana Laura Moreno Morales  Jefa de Departamento de Calidad	Mtra. Romina Cervera Estrella  Directora General de Capacitación en Calidad	Lic. Bárbara Jackeline Iturralde Ortíz  Directora General del Instituto Municipal de Desarrollo Administrativo e Innovación



4.2.12 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

PROCEDIMIENTO DE BUZON DE COMENTARIOS Y SUGERENCIAS		JEFATURA DEL DEPARTAMENTO DE CALIDAD
REVISIÓN: 02	CÓDIGO: P-OMA-IC-JC-02	EMISIÓN: 29-junio-2026

1.0 OBJETIVO

Establecer una herramienta que permita a los usuarios (internos y externos) evaluar el servicio obtenido que permita retroalimentar al personal y mantener una mejora continua.

2.0 ALCANCE

Aplica a todo usuario (interno o externo) que recibe algún servicio o establece contacto con el personal que labora en la Dirección General de Capacitación en Calidad.

3.0 RESPONSABILIDADES

3.1 Dirección General de Capacitación en Calidad.

3.1.1 Verificar el tratamiento que se le brindo a los comentarios y sugerencias.

3.2 Jefatura de Departamento de Calidad

3.2.1 Verificar que se elabore y entregue el Informe de Buzón de Comentarios y Sugerencias.

3.2.2 Revisar y turnar los comentarios de mayor incidencia al área que corresponda para su atención.

3.3 Analista de Calidad

3.3.1 Descargar los comentarios del buzón de sugerencias del formulario en línea.

3.3.2 Mantener actualizado los formularios y código Qr para su difusión.

3.3.3 Elaborar el Informe de Buzón de comentarios y sugerencias.



29 JUN. 2026

VALIDAD



4.2.12 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

4.0 DEFINICIONES

Para la correcta aplicación de este procedimiento, se consideran las siguientes definiciones:

4.1 SUGERENCIA

Propuestas de mejora que aporta el usuario respecto a la atención recibida.

4.2 COMENTARIO

Expresión neutral del usuario sobre el servicio recibido, que también se le da el seguimiento como área de oportunidad o para reforzar el desempeño.

5.0 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Directora General de Capacitación en Calidad	Solicita al Departamento de Calidad medir la percepción de los usuarios (internos y externos) que acuden a las instalaciones por alguno de los siguientes servicios: • Cursos de capacitación. • Vinculación de estudiantes. • Gestión de becas de capacitación.
2	Analista de calidad	Genera formulario en línea del Buzón de Comentarios y Sugerencias , así como código Qr para su fácil acceso.
3	Usuario	Acude a la Dirección General de Capacitación en Calidad para solicitar información.
4	Recepción	Brinda la información de acuerdo a la necesidad. • Gestión de becas, Canaliza al área de estudios y proyectos para mayor información. • Vinculación de estudiantes, informa el proceso y requisitos. • Cursos de capacitación, entrega convocatoria e informa el proceso o en su caso comunica en que aula se imparten los cursos. (Ver procedimientos de acuerdo a lo requerido por el usuario).

VALIDADO



4.2.12 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
5	Usuario	Realiza el servicio que requiere y al concluir escanea el código Qr para evaluar la atención recibida.
6	Analista de Calidad	Descarga los resultados obtenidos por trimestre para elaborar el "Informe de Comentarios y Sugerencias" formato P-OMA-IC-JDC-02.F01
7	Jefa de Departamento de Calidad	Revisa el informe para verificar los comentarios.
8	Jefa de Departamento de Calidad	¿Existen comentarios para atención inmediata? • Si, pasa a la siguiente actividad. • No, turna a la Dirección y pasa a la actividad 12.
9	Jefa de Departamento de Calidad	Canaliza al área correspondiente para su seguimiento inmediato.
10	Jefaturas y/o áreas	Brinda las acciones necesarias de acuerdo a las situaciones expuestas, con las áreas involucradas.
11	Jefa de Departamento de Calidad	Registra las fechas de compromiso de las acciones otorgadas para la mejora continua, turna a Dirección General para revisión y firma.
12	Directora General	Revisa el "Informe de Comentarios y Sugerencias" formato P-OMA-IC-JDC-02.F01 , firma y regresa.
13	Analista de Calidad	Escanea el informe una vez firmado para su envío formal por correo a los Jefes de Departamento y Jefes de Área.
14	Analista de Calidad	Resguarda la información de forma electrónica.
15	Fin de Procedimiento	



M. AYUNTAMIENTO DE
BENITO JUÁREZ

IMDAI

6.0 REFERENCIA DEL DOCUMENTO

6.1 **MO-OMA-IC-01** Manual de Organización del Dirección General de Capacitación en Calidad.

6.2 Procedimiento de Comunicación Interna.

29 JUN 2026

VALIDADO



4.2.12 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

- 6.3 Lineamientos para la elaboración de Manuales de Organización y Procedimientos de la Administración Pública Municipal del Municipio de Benito Juárez, Q. Roo.
- 6.4 Procedimiento de Gestión de Becas del Área de Estudios y Proyectos.
- 6.5 Procedimiento de Vinculación de Estudiantes del Área de Estudios y Proyectos.
- 6.6 Procedimiento de Impartición de la Capacitación presencial del Departamento de Capacitación.
- 6.7 Procedimiento de Impartición de la Capacitación virtual del Departamento de Capacitación.

7.0 REGISTROS

- 7.1 Formulario de Buzón de Comentarios y Sugerencias.
- 7.2 Informe de Buzón de Comentarios y Sugerencias.
- 7.3 **DF-OMA-IC-JDC-01** Diagrama de Flujo del Procedimiento de Buzón de Comentarios y Sugerencias

8.0 HISTORIAL DEL DOCUMENTO

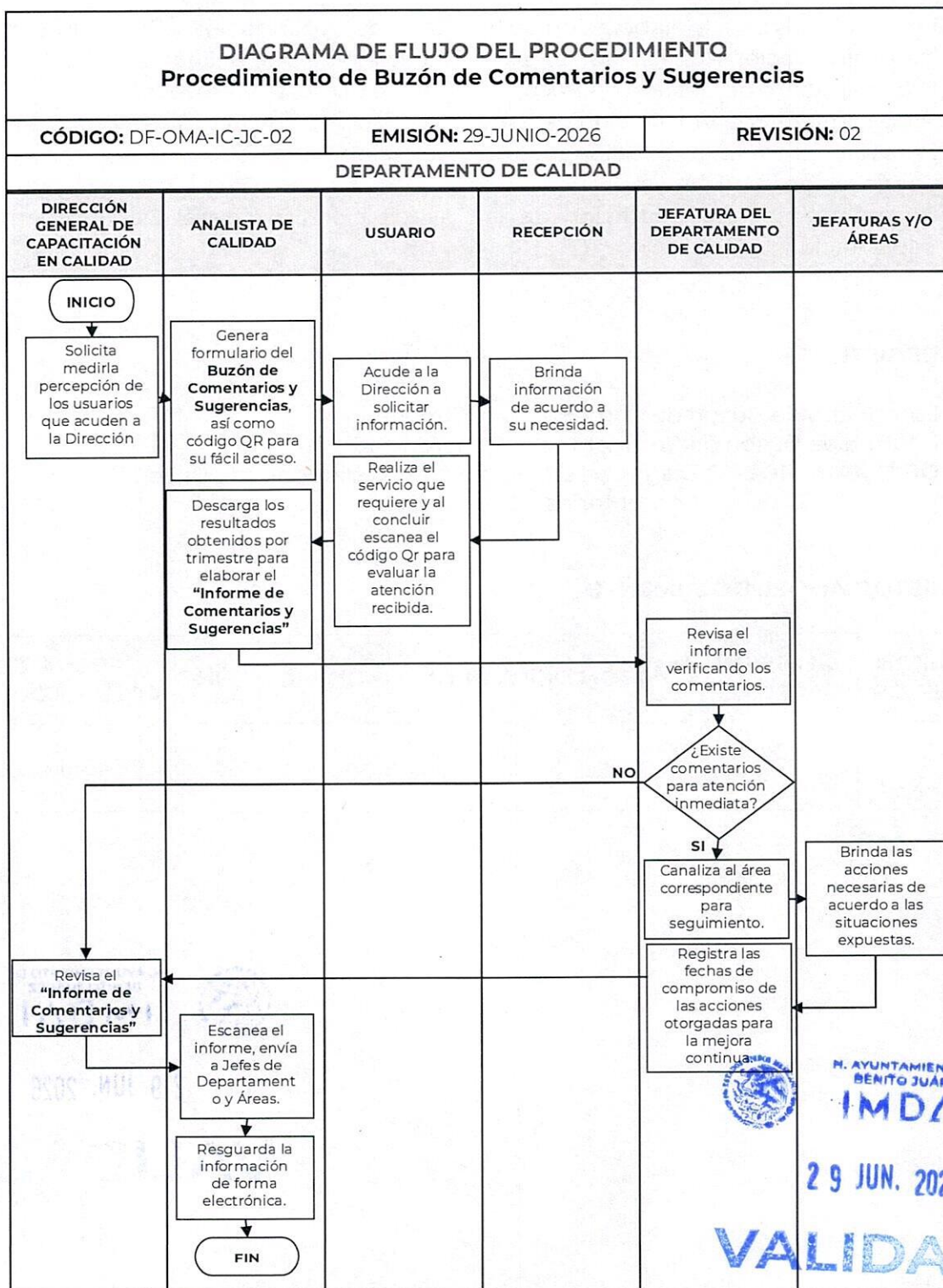
REVISIÓN ANTERIOR	REVISIÓN ACTUAL	RAZÓN DE LA ÚLTIMA MODIFICACIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN
02 2021-2024	02 2024-2027	Actualización	26-junio-2026



M. AYUNTAMIENTO DE
BENITO JUÁREZ
IMDAI

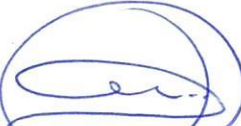
29 JUN. 2026

VALIDADO





PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE CONVENIOS DE COLABORACIÓN		JEFATURA DE ÁREA DE ESTUDIOS Y PROYECTOS
REVISIÓN: 02	CÓDIGO: P-OMA-IC-EP-01	EMISIÓN: 29-junio-2026

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ	VALIDÓ
Lic. Mateo Dzib Luna	Mtra. Romina Cervera Estrella	Lic. Nora Viviana Espinoza Hernández	Lic. Bárbara Jackeline Iturralde Ortíz
			
Jefe de Área de Estudios y Proyectos	Directora General de Capacitación en Calidad	Oficial Mayor	Directora General del Instituto Municipal de Desarrollo Administrativo e Innovación
			
			VALIDADO



4.2.13 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE CONVENIOS DE COLABORACIÓN		JEFATURA DE ÁREA DE ESTUDIOS Y PROYECTOS
REVISIÓN: 02	CÓDIGO: P-OMA-IC-EP-01	EMISIÓN: 29-junio-2026

1.0 OBJETIVO

Celebrar convenios de colaboración entre Instituciones Educativas y/o prestadores de servicios de capacitación con el H. Ayuntamiento de Benito Juárez, con la finalidad de reforzar la profesionalización de las y los servidores públicos, así como la vinculación de estudiantes a las Dependencias Municipales.

2.0 ALCANCE

Este procedimiento aplica a todas las Instituciones Educativas y/o prestadores de servicios de capacitación que pretendan o celebren convenios de colaboración con el H. Ayuntamiento de Benito Juárez a través del Dirección General de Capacitación en Calidad.

3.0 RESPONSABILIDADES

3.1 Dirección General de Capacitación en Calidad

3.1.1 Revisa el convenio de colaboración y lo firma en su carácter de unidad responsable.

3.2 Jefatura de Área de Estudios y Proyectos

3.2.1 Realiza visitas a Instituciones Educativas y prestadores de servicios de capacitación para gestionar convenios de colaboración y/o refrendarlos.

3.2.2 Elabora los proyectos de convenios de colaboración los envía al jurídico de Oficialía Mayor y Tesorería Municipal para revisión y visto bueno.

3.3 Asistente de Proyectos

3.3.1 Escanea los convenios de colaboración.

3.4 Instituciones Educativas y prestadores de servicios de capacitación

3.4.1 Revisa el proyecto del convenio de colaboración y lo a completa en los rubros que le aplican.

3.4.2 Recaba firma de su representante.



LOS RUBROS QUE
BENITO JUÁREZ
IMDAI

29 JUN. 2026

VALIDADO



4.2.13 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

3.5 Tesorero Municipal

3.5.1 Revisa el proyecto del convenio de colaboración y da su visto bueno para proceder a recabar las firmas de los representantes.

3.5.2 Firma convenio de colaboración en base al acuerdo delegatorio.

3.6 Oficial Mayor

3.6.1 Revisa el proyecto del convenio de colaboración y da su visto bueno para proceder a recabar las firmas de los representantes.

3.6.2 Firma convenio de colaboración en base al acuerdo delegatorio.

4.0 DEFINICIONES

4.1 CONVENIOS

Acuerdo de voluntades que vinculan al Ayuntamiento de Benito Juárez, a la Dirección General de Capacitación en Calidad y a diversas Instituciones públicas y/o privadas a favor de la profesionalización de los servidores públicos municipales.

4.2 ACUERDO DELEGATORIO

Acuerdo mediante el cual la presidenta Municipal del Municipio de Benito Juárez, Quintana Roo, delega al titular de la Oficialía Mayor, en conjunto con el Tesorero Municipal, las facultades para suscribir los convenios de colaboración con los diferentes organismos públicos y privados.

5.0 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Jefatura de Área de Estudios y Proyectos	Establece contacto con las Instituciones Educativas y/o prestadores de servicios de capacitación con la finalidad de celebrar convenios de colaboración, servicio social, prácticas profesionales o sus equivalentes, becas educativas y/o capacitación.



AYUNTAMIENTO DE
BENITO JUÁREZ
IMDAI

29 JUN. 2026

VALIDADO



4.2.13 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
2	Jefatura de Área de Estudios y Proyectos	Solicita la documentación soporte para poder realizar el llenado del proyecto de convenio: • Acta constitutiva • Personalidad del apoderado. • Credencial oficial del apoderado legal o firmante. • Comprobante de domicilio. • Constancia de situación Fiscal (Actualizada). • Nombre y cargo de los enlaces para dar seguimiento a los convenios • Número de teléfono y correo de los enlaces. NOTA: Se le otorga un máximo de 15 días hábiles para la entrega de la documentación, en caso de negativa acude a las instalaciones de las universidades.
3	Instituciones Educativas y/o prestadores de servicios de capacitación	Entrega documentación para iniciar con el proceso de firma.
4	Jefatura de Área de Estudios y Proyectos	Elabora proyecto de "Convenio de Colaboración" formato F-OMA-IC-EP-01.F01 con los datos del H. Ayuntamiento de Benito Juárez, de la Institución Educativa y beneficios que ofrecen.
5	Jefatura de Área de Estudios y Proyectos	Envía el proyecto por correo electrónico a las Instituciones Educativas y/o prestadores de servicios de capacitación para su revisión y/o complementar lo necesario.
6	Instituciones Educativas y/o prestadores de servicios de capacitación	Revisa el proyecto agregando los beneficios y regresa por correo electrónico. NOTA: En caso de tener observaciones se hace del conocimiento por ese medio o vía telefónica.
7	Jefatura de Área de Estudios y Proyectos	Envía el proyecto del convenio de colaboración al jurídico de la oficialía mayor, para su revisión y visto bueno

29 JUN. 2026

VALIDADO



4.2.13 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
8	Jurídico de Oficialía Mayor	Revisa el proyecto del convenio de colaboración ¿Cuenta con observaciones? • No, continua a la siguiente actividad. • Si, solicita realizar las correcciones necesarias y regresa a la actividad 6.
9	Jefatura de Área de Estudios y Proyectos	Envía oficio con un juego original del convenio de colaboración para revisión del Tesorero Municipal.
10	Tesorería Municipal	Revisa el documento, ¿Cuenta observaciones? • No, continua a la siguiente actividad. • Si, solicita realizar las correcciones necesarias y envía mediante oficio.
11	Jefatura de Área de Estudios y Proyectos	Imprime 4 juegos originales y recaba firmas de las Instituciones Educativa. NOTA: En caso que la Institución Educativa, requiera una copia extra, se solicita con anticipación.
12	Jefatura de Área de Estudios y Proyectos	Sí la Institución Educativa es externa, envía el convenio en PDF para su impresión y recabar firmas.
13	Instituciones Educativas y/o prestadores de servicios de capacitación	Firman los convenios de colaboración y devuelven los originales a la Dirección General de Capacitación en Calidad.
14	Directora General de Capacitación en	Firma y entrega para el seguimiento correspondiente.
15	Jefatura de Área de Estudios y Proyectos	Envía por oficio 4 originales del convenio de colaboración para recaba las firmas de Oficialía Mayor.
16	Jurídico de Oficialía Mayor	Recaba firma de la Oficial Mayor y regresa los 4 juegos originales por oficio.
17	Jefatura de Área de Estudios y Proyectos	Envía por oficio 4 originales del convenio de colaboración para recaba la firma de la Tesorería Municipal.



MUNICIPIO DE
BENITO JUÁREZ
IMDAI

29 JUN. 2026

VALIDADCD



4.2.13 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
18	Tesorería Municipal	Firma y regresa los 4 juegos originales por oficio.
19	Jefatura de Área de Estudios y Proyectos	Entrega un juego del convenio a cada una de las partes que intervienen en el convenio, en un plazo no mayor de 3 días hábiles, de las Direcciones Municipales se envía por oficio.
20	Asistente de Proyectos	Escanea los documentos y entrega en copia al Departamento de Calidad.
21	Asistente de Proyectos	Archiva el convenio de colaboración para su resguardo.
22	Fin de Procedimiento	

6.0 REFERENCIA DEL DOCUMENTO

6.1 Reglamento Interior de la Oficialía Mayor, Artículo 19, Fracción VI.

6.2 Acuerdo Delegatorio mediante el cual la presidenta Municipal del Municipio de Benito Juárez, Quintana Roo, delega al titular de la Oficialía Mayor, en conjunto con el Tesorero Municipal, las facultades para suscribir los convenios de colaboración con los diferentes organismos públicos y privados, publicado en la Gaceta Oficial el 02 de octubre de 2024.

6.3 **MO-OMA-IC-02** Manual de Organización del Dirección General de Capacitación en Calidad.

6.4 Plan Municipal de Desarrollo.

6.5 Matriz de Indicadores por Resultados.

6.6 Lineamientos para la elaboración de Manuales de Organización y Procedimientos de la Administración Pública Municipal del Municipio de Benito Juárez, Q. Roo.

7.0 REGISTROS

7.1 Convenio de Colaboración

7.2 **DF-OMA-IC-EP-01** Diagrama de Flujo del procedimiento de convenios de colaboración



M. AYUNTAMIENTO DE
BENITO JUÁREZ
IMDAI

29 JUN. 2026

VALIDADO



4.2.13 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

8.0 HISTORIAL DEL DOCUMENTO

REVISIÓN ANTERIOR	REVISIÓN ACTUAL	RAZÓN DE LA ÚLTIMA MODIFICACIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN
02 2021-2024	02 2024-2027	Actualización	29-junio-2026

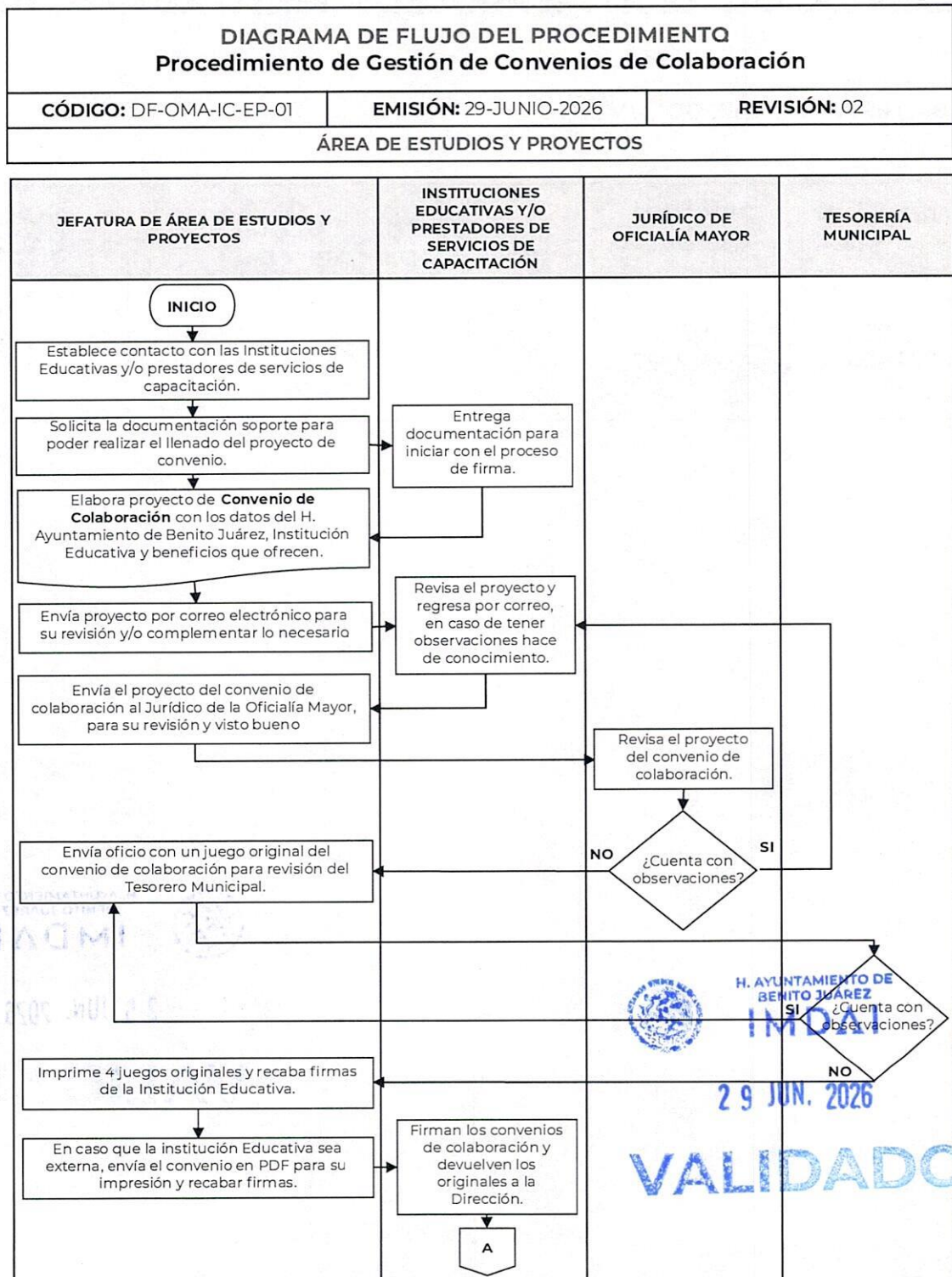


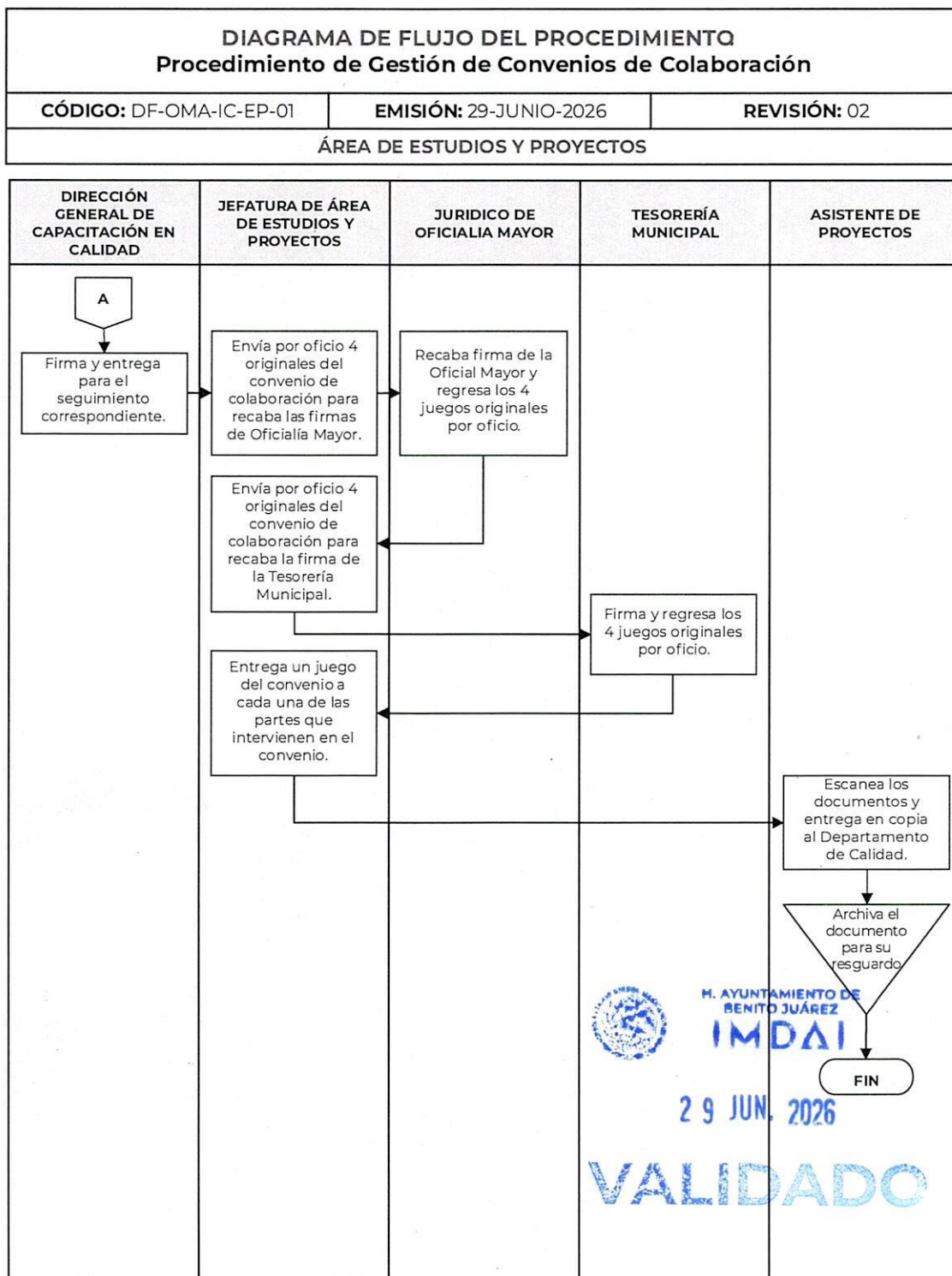
M. AYUNTAMIENTO DE
BENITO JUÁREZ

IMDAI

29 JUN. 2026

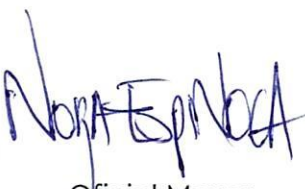
VALIDADO







PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE BECAS		JEFATURA DE ÁREA DE ESTUDIOS Y PROYECTOS
REVISIÓN: 02	CÓDIGO: P-OMA-IC-EP-02	EMISIÓN: 29-junio-2026

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ	VALIDÓ
Lic. Mateo Dzib Luna 	Mtra. Romina Cervera Estrella 	Lic. Nora Viviana Espinoza Hernández 	Lic. Bárbara Jackeline Iturralde Ortiz 
Jefe de Área de Estudios y Proyectos	Directora General de Capacitación en Calidad	Oficial Mayor	Directora General del Instituto Municipal de Desarrollo Administrativo e Innovación
		 29 JUN 2026 VALIDADDC	 29 JUN 2026 VALIDADDC



4.2.14 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE BECAS		JEFATURA DE ÁREA DE ESTUDIOS Y PROYECTOS
REVISIÓN: 02	CÓDIGO: P-OMA-IC-EP-02	EMISIÓN: 29-junio-2026

1.0 OBJETIVO

Otorgar alternativas de nivelación educativa y/o de capacitación o través de las Instituciones Educativas y/o prestadores de capacitación con las que se tiene convenio de colaboración en beneficio de las y los servidores públicos municipales y sus familiares.

2.0 ALCANCE

Este procedimiento es aplicable al personal del Municipio de Benito Juárez, sus familiares y en algunos casos a la ciudadanía en general (de acuerdo a los convenios de colaboración).

3.0 RESPONSABILIDADES

3.1 Dirección General de Capacitación en Calidad

3.1.1 Firma los oficios de la gestión de becas.

3.2 Solicitante

3.2.1 Realiza el llenado de la solicitud de beca con información vigente.

3.3 Asistente de Proyectos

3.3.1 Elaborar los oficios para la solicitud de las becas.

3.3.2 Realiza seguimiento de las becas otorgadas.

3.4 Jefatura de Área de Estudios y Proyectos

3.4.1 Revisa los oficios de solicitud de becas con la finalidad que sean correctos.



29 JUN. 2026

VALIDADO



4.2.14 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

4.0 DEFINICIONES

4.1 Beca

Descuento que se le brinda de acuerdo a los convenios de colaboración para concluir con sus estudios académicos o tomar un curso de capacitación.

5.0 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Solicitante	Solicita información sobre las becas educativas o de capacitación que tiene la Dirección General de Capacitación en Calidad con diferentes instituciones.
2	Asistente de Proyectos	Informa de los beneficios que nos brindan las instituciones educativas o prestadores de servicios de capacitación.
3	Solicitante	Llena la "Solicitud de beca" formato F-OMA-IC-EP-02.F01 , con los siguientes datos: • Datos generales del solicitante. • Si es servidor público • Sexo. • Padece alguna discapacidad • Teléfono • Datos del curso que desea tomar. • Institución educativa o de capacitación. • En caso de ser familiar entrega documento que acredite su línea consanguínea
4	Asistente de Proyectos	Informa que cuenta con 3 días hábiles para recoger el oficio de gestión.
5	Asistente de Proyectos	Elabora oficio con la información registrada en el formato de "Solicitud de beca" . (ver procedimiento de comunicación interna).
6	Jefatura de Área de Estudios y Proyectos	Revisa que el oficio este de acuerdo con el formato de solicitud.



H. AYUNTAMIENTO DE
BENITO JUÁREZ
IMDAI

29 JUN. 2026

VALIDADO



4.2.14 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
7	Jefatura de Área de Estudios y Proyectos	¿Existe corrección? • Si, solicita corregir los datos. • No, pasa a firma con la Dirección General de Capacitación en Calidad.
8	Dirección General de Capacitación en Calidad	Firma el oficio y entrega al Área de Estudios y Proyectos para el seguimiento correspondiente.
9	Asistente de Proyectos	Genera el acuse de recibido.
10	Solicitante	Acude a la Dirección General de Capacitación en Calidad, para recibir la respuesta de la gestión de becas.
11	Asistente de Proyectos	Entrega el original del oficio al solicitante.
12	Solicitante	Firma la copia de haber recibido el original, anotando su nombre completo y fecha que recibió el oficio.
13	Asistente de Proyectos	Archiva la documentación y copia del oficio.
14	Asistente de Proyectos	Verifica el seguimiento de las becas otorgadas.
15	Fin de Procedimiento	

6.0 REFERENCIA DEL DOCUMENTO

6.7 Manual de Organización del Dirección General de Capacitación en Calidad

6.8 Convenios de colaboración firmados.

6.9 Procedimiento de Comunicación Interna.

6.10 Lineamientos para la elaboración de Manuales de Organización y Procedimientos de la Administración Pública Municipal del Municipio de Benito Juárez, Q. Roo.

7.0 REGISTROS

7.1 Solicitud de becas

7.2 Seguimiento de becas

7.3 **DF-OMA-IC-EP-02** Diagrama de Flujo del procedimiento de Gestión de becas



M. AYUNTAMIENTO DE
BENITO JUÁREZ

IMDAI

29 JUN. 2026

VALIDADDC



4.2.14 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

8.0 HISTORIAL DEL DOCUMENTO

REVISIÓN ANTERIOR	REVISIÓN ACTUAL	RAZÓN DE LA ÚLTIMA MODIFICACIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN
02 2021-2024	02 2024-2027	Actualización	29-junio-2026



H. AYUNTAMIENTO DE
BENITO JUÁREZ

IMDAI

29 JUN. 2026

VALIDADO



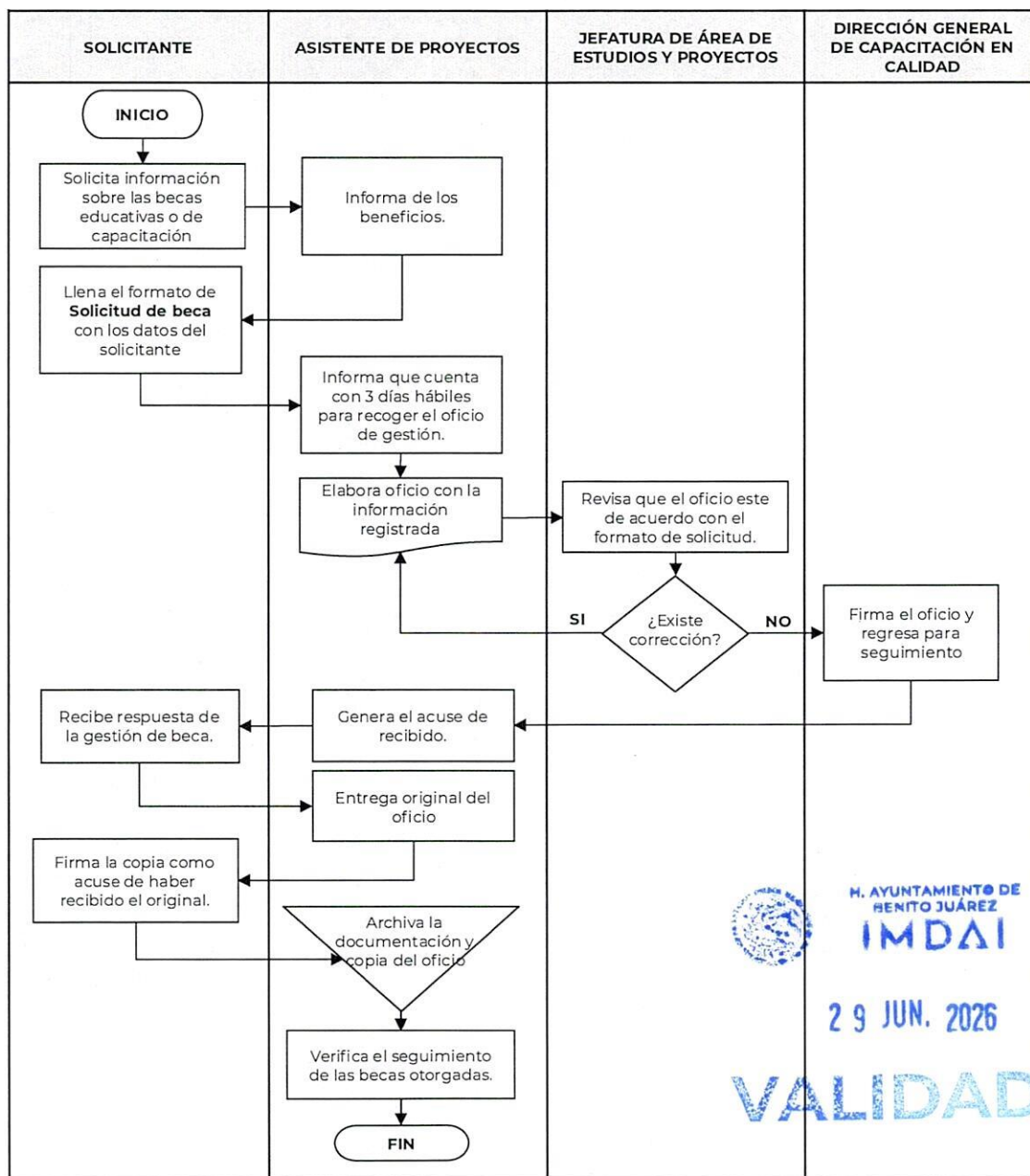
DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO
Procedimiento de Gestión de Becas

CÓDIGO: DF-OMA-IC-EP-02

EMISIÓN: 29-JUNIO-2026

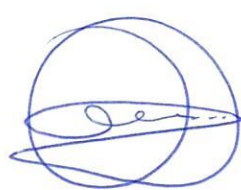
REVISIÓN: 02

ÁREA DE ESTUDIOS Y PROYECTOS





PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO		JEFATURA DE ÁREA DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO
REVISIÓN: 02	CÓDIGO: P-OMA-IC-ED-01	EMISIÓN: 29-junio-2026

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ	VALIDÓ
Lic. Rafael Otilio Pérez Aparicio	Mtra. Romina Cervera Estrella	Lic. Nora Viviana Espinoza Hernández	Lic. Bárbara Jackeline Iturralde Ortiz
			
Jefe de Área de Evaluación de Desempeño	Directora General de Capacitación en Calidad	Oficial Mayor	Directora General del Instituto Municipal de Desarrollo Administrativo e Innovación
			
			VALIDAD



4.2.15 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO		JEFATURA DE ÁREA DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO
REVISIÓN: 02	CÓDIGO: P-OMA-IC-ED-01	EMISIÓN: 29-junio-2026

1.0 OBJETIVO

Detectar fortalezas y áreas de oportunidad en las Dependencias Municipales, mediante la evaluación oportuna y sistemática del desempeño de los servidores públicos con la finalidad de incrementar sus competencias laborales y brindar un mejor servicio a la ciudadanía.

2.0 ALCANCE

Aplica a todo el personal activo del H. Ayuntamiento de Benito Juárez.

3.0 RESPONSABILIDADES

3.1 Dirección General de Capacitación en Calidad

3.1.1 Autoriza el informe de evaluación de desempeño.

3.2 Jefatura de Área de Evaluación de Desempeño

3.2.1 Elabora calendario para la aplicación de Evaluaciones.

3.2.2 Aplicación de Evaluaciones a los servidores públicos.

3.2.3 Elabora informe de Evaluación de Desempeño

3.3 Asistente de Desempeño

3.3.1 Llevar el control de los formatos.

3.3.2 Captura resultados de la aplicación de Evaluación de Desempeño.

3.4 Directores/Supervisores o Jefaturas de Departamento

3.4.1 Evalúa al personal de acuerdo a sus habilidades, actitudes y conocimientos.

3.5 Servidores públicos Municipales

3.5.1 Evalúan a su jefe inmediato de acuerdo a su competencia laboral.



29 JUN. 2026

VALIDADOC



4.2.15 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

4.0 DEFINICIONES

4.1 Competencia

Habilidades, capacidades y conocimientos que una persona tiene para cumplir eficientemente determinada tarea.

5.0 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Jefatura de Área de Evaluación de Desempeño	Diseña la “Evaluación de Desempeño” digital que se enviara a las y los servidores públicos, las cuales permite medir su competencia y desarrollo de sus funciones. • Servidores públicos a supervisores y/o Directores de Área, formato F-OMA-IC-EDF-01.F01 • Directores de Área y/o supervisores a servidores públicos a su cargo, formato F-OMA-IC-EDF-01.F02 NOTA: Cada evaluación se genera una liga.
2	Jefatura de Área de Evaluación de Desempeño	Realiza el calendario para la aplicación de Evaluación de Desempeño en las Dependencias y Direcciones Municipales.
3	Asistente de Desempeño	Realiza visita de cortesía en la Dependencia Municipal para agendar la aplicación de Evaluación de Desempeño.
4	Administrativo de cada Dependencias	Verifica las fechas en las que se encuentra todo el personal e informa al Jefe de Área de Evaluación de Desempeño.
5	Jefatura de Área de Evaluación de Desempeño	Solicita al Asistente de Desempeño elaborar el oficio.



29 JUN. 2026

VALIDADO



4.2.15 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
6	Asistente de Desempeño	Elabora oficio especificando día y horario de la aplicación de la evaluación de desempeño y recaba firma de la Dirección General de Capacitación en Calidad.
7	Dirección General de Capacitación en Calidad	Revisa y firma el oficio
8	Asistente de Desempeño	Entrega los oficios para conocimiento de las Dependencias Municipales.
9	Jefatura de Área de Evaluación de Desempeño	Se presenta a las Dependencias Municipales junto con el Asistente de Desempeño, solicita la plantilla de personal y organigrama.
10	Jefatura de Área de Evaluación de Desempeño	Proporciona liga para iniciar con el proceso de evaluación, de acuerdo a lo establecido en el punto 1 de este procedimiento.
11	Directores/Supervisores o Jefaturas de Departamento	Evalúa al personal de acuerdo a sus habilidades, actitudes y conocimientos.
12	Servidores públicos	Evalúa a sus superiores jerárquicos de acuerdo a su capacidad de respuesta, habilidades directivas y toma de decisiones.
13	Asistente de Desempeño	Descarga los resultados de la aplicación de la evaluación de desempeño. NOTA: En caso que aún no cuenten con el total de las evaluaciones realizan llamadas para recabar las faltantes.
14	Asistente de Desempeño	Filtra los resultados por área y tipo de evaluación, capturando la información adicional.
15	Jefatura de Área de Evaluación de Desempeño	¿Se evaluó a todo el personal del Área? • Si, pasa a la siguiente actividad. • No, solicita las evaluaciones faltantes por medio de llamadas telefónicas. Regresa al paso 10.

29 JUN. 2026

VALIDADO



4.2.15 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
16	Jefatura de Área de Evaluación de Desempeño	Elabora el "Informe de Evaluación de Desempeño" , formato F-OMA-IC-EDF-01.F03 con los resultados mencionando las fortalezas, acciones de mejora y recomendaciones.
17	Asistente de Desempeño	Elabora oficio para la entrega del Informe de Resultados de Evaluación de Desempeño.
18	Jefatura de Área de Evaluación de Desempeño	Recaba firma de la Dirección General de Capacitación en Calidad para validar el "Informe de Evaluación de Desempeño" , formato F-OMA-IC-EDF-01.F03 y oficio.
19	Dirección General de Capacitación en Calidad	Analiza la documentación y firma.
20	Asistente de Desempeño	Entrega el "Informe de Evaluación de Desempeño" , formato F-OMA-IC-EDF-01.F03 vía oficio a la Dependencia Municipal.
21	Asistente de Desempeño	Resguarda los informes en el área.
22	Asistente de Desempeño	Entrega documento escaneado con firma y sello de entrega al Departamento de Calidad, ya que es evidencia de cumplimiento de programas estatales y federales.
23	Fin de Procedimiento	

6.0 REFERENCIA DEL DOCUMENTO

6.1 Reglamento Interior de la Oficialía Mayor, Artículo 19, Fracción IX.

6.2 **MO-OMA-IC-01** Manual de Organización del Dirección General de Capacitación en Calidad.

6.3 Organigramas de las Dependencias Municipales.

6.4 Lineamientos para la elaboración de Manuales de Organización y Procedimientos de la Administración Pública Municipal del Municipio de Benito Juárez, Q. Roo.

7.0 REGISTROS

7.1 Evaluación de Desempeño de servidores públicos a Supervisores y/o Directores de área.



29 JUN. 2026

VALIDADO



4.2.15 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

7.2 Evaluación de Desempeño a Directores de área y/o Supervisores a servidores públicos a su cargo.

7.3 Informe de Evaluación de Desempeño

7.4 DF-OMA-IC-ED-01 Diagrama de Flujo del procedimiento de evaluación de desempeño.

8.0 HISTORIAL DEL DOCUMENTO

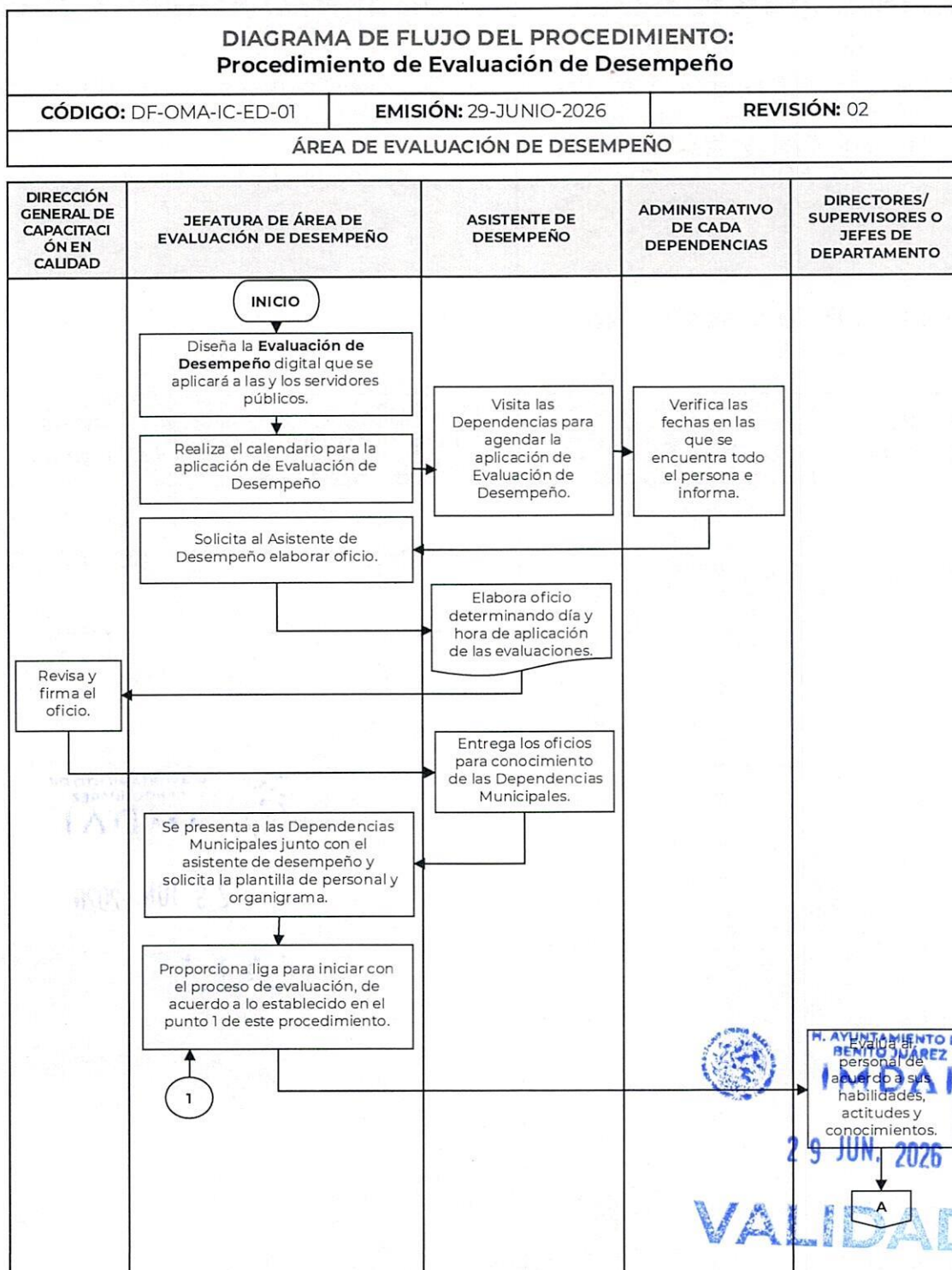
REVISIÓN ANTERIOR	REVISIÓN ACTUAL	RAZÓN DE LA ÚLTIMA MODIFICACIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN
02 2021-2024	02 2024-2027	Actualización	29-junio-2026

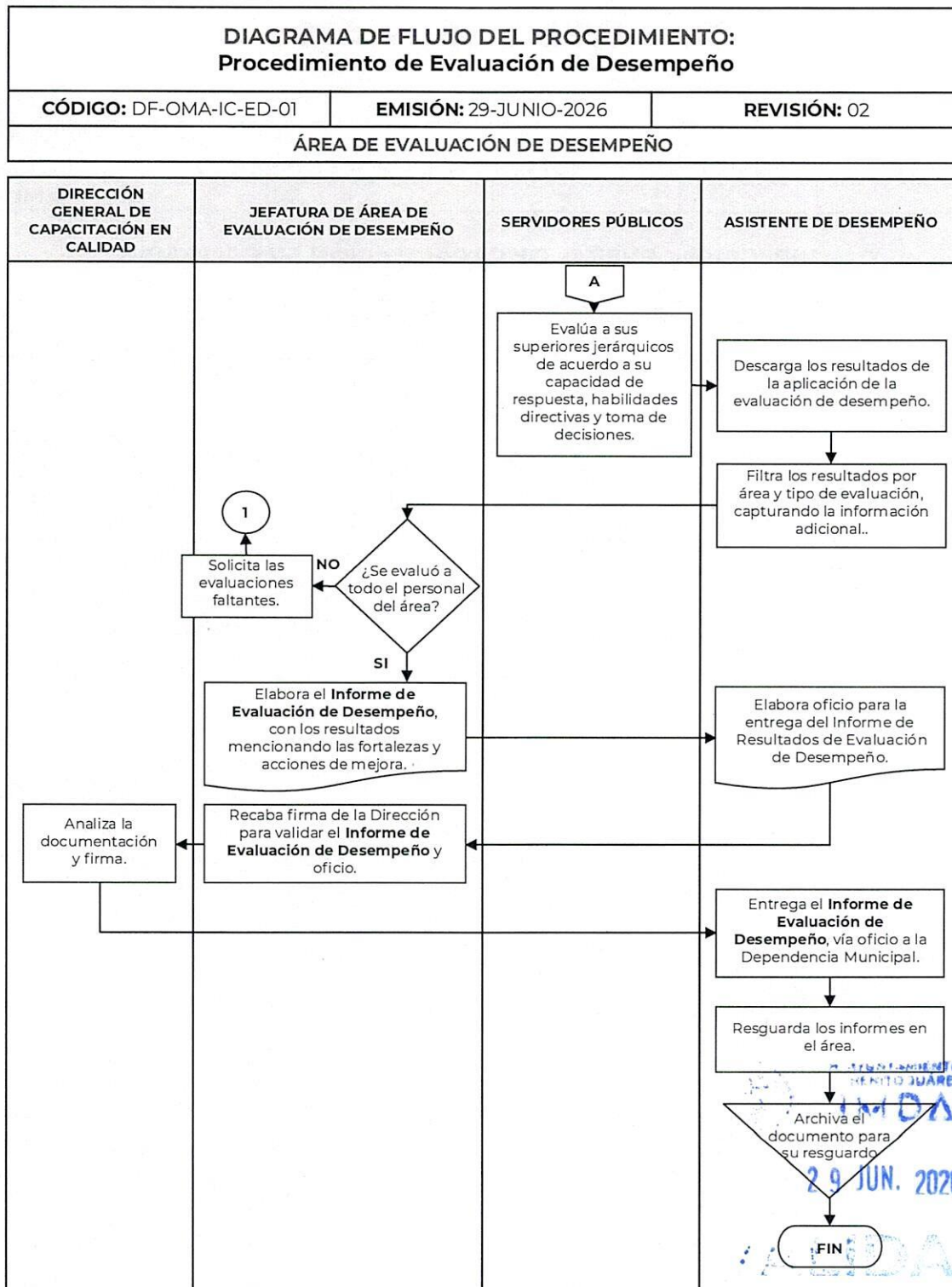


M. AYUNTAMIENTO DE
BENITO JUÁREZ
IMDAI

29 JUN. 2026

VALIDADO







4.3 INVENTARIO DE PROCEDIMIENTO DE TRÁMITES Y SERVICIOS

CÓDIGO	VERSIÓN	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	FECHA DE LA ÚLTIMA EMISIÓN
DIRECCIÓN GENERAL DE CAPACITACIÓN EN CALIDAD			
P-TR-OMA-IC-DG-01	02	Procedimiento de Vinculación de Estudiantes	29-junio-2026



PROCEDIMIENTO DE VINCULACIÓN DE ESTUDIANTES		DIRECCIÓN GENERAL DE CAPACITACIÓN EN CALIDAD
REVISIÓN: 02	CÓDIGO: P-TR-OMA-IC-DG-01	EMISIÓN: 29-junio-2026

ELABORÓ Lic. Mateo Dzib Luna  Jefe de Área de Estudios y Proyectos	REVISÓ	AUTORIZÓ Mtra. Romina Cervera Estrella  Directora General de Capacitación en Calidad  29 JUN. 2026 VALIDADO	VALIDÓ Lic. Bárbara Jackeline Iturralde Ortíz  Directora General del Instituto Municipal de Desarrollo Administrativo e Innovación  
---	---------------	---	---



4.4.1 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO DE TRÁMITES Y SERVICIOS

PROCEDIMIENTO DE VINCULACIÓN DE ESTUDIANTES		DIRECCIÓN GENERAL DE CAPACITACIÓN EN CALIDAD
REVISIÓN: 02	CÓDIGO: P-TR-OMA-IC-DG-01	EMISIÓN: 29-junio-2026

1.0 OBJETIVO

Fortalecer la vinculación de estudiantes de nivel medio superior y superior que requieran realizar su servicio social, estancias, estadías o prácticas profesionales, integrándolos en las diferentes dependencias del Ayuntamiento de Benito Juárez para contribuir a su formación académica y al desarrollo institucional.

2.0 ALCANCE

Este procedimiento aplica a toda la población estudiantil que desea realizar Servicio Social, Prácticas Profesionales, Estancias, Estadías y Residencias Profesionales, en alguna de las Dependencias de la Administración Pública Municipal.

3.0 RESPONSABILIDADES

3.1 Dirección General de Capacitación en Calidad

3.1.1 Firma de autorización las cartas de aceptación y liberación para el estudiante.

3.2 Asistente de Vinculación

3.2.1 Recepcionar y revisar la documentación de las y los estudiantes de acuerdo a los requisitos establecidos.

3.2.2 Vincular a las y los estudiantes con las dependencias de la Administración Pública Municipal que han solicitado alumnos.

3.2.3 Elaborar cartas de aceptación y liberación de acuerdo a la carta de presentación emitida por la escuela.

3.2.4 Salvaguarda de la documentación que entregan los alumnos.

3.3 Jefatura de Área de Estudios y Proyectos

3.3.1 Impartir cursos de inducción a las y los estudiantes que se vincularán.



29 JUN. 2026

VALIDADO



4.4.1 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO DE TRÁMITES Y SERVICIOS

3.4 Estudiantes

3.4.1 Entrega de documentos requeridos para realizar servicio social, prácticas profesionales, estancias, estadías o residencia profesional.

3.5 Dependencias Municipales

3.5.1 Envían oficio del cumplimiento de horas del alumno, solicitando su liberación correspondiente.

4.0 DEFINICIONES

4.1 Servicio Social

Actividad eminentemente formativa y de servicio, es decir, por un lado, afirma y amplía la información académica del estudiante y además permite fomentar en él una conciencia de solidaridad con la sociedad. El Servicio Social es una práctica integral comprometida con la sociedad que permite consolidar la formación.

4.2 Prácticas Profesionales

Conjunto de actividades realizadas por alguien que se encuentra trabajando de forma temporal en algún lugar, poniendo especial énfasis en el proceso de aprendizaje y entrenamiento laboral. Las prácticas profesionales proveen oportunidades para las y los estudiantes, puesto que les permiten ganar experiencia en el ámbito laboral.

4.3 Estadía

Periodo durante el cual el alumno desarrolla un programa de actividades (proyecto) encaminadas a la ayuda o solución de alguna problemática del sector productivo, público y social. Uno de los propósitos fundamentales de la estadía es el desarrollo de la formación académica, habilidades y destrezas de las y los estudiantes mediante la solución de problemas del entorno que dará como resultado la formación, con perfiles pertinentes a las necesidades del mercado laboral.

4.4 Residencia Profesional

Actividad realizada durante el desarrollo de un proyecto o la aplicación de un modelo, en cualquiera de las áreas de colocación establecidas que definan una problemática y que propongan una solución viable, a través de la participación directa del estudiante en desempeño de su propia profesión.

29 JUN. 2026

VALIDAD



4.4.1 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO DE TRÁMITES Y SERVICIOS

4.5 Estancia

En la primera etapa participan estudiantes de cuarto cuatrimestre quienes cuentan con conocimientos básicos de la carrera en la que se encuentran estudiando, pudiendo contribuir a la obtención de objetivos y resultados de una empresa.

En la segunda etapa participan alumnos de séptimo cuatrimestre quienes cuentan con competencias en términos de conocimientos, habilidades y capacidades concentradas al sector en donde se desarrollará el proyecto.

*Las etapas antes mencionadas no aplican para todas las universidades.

5.0 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Dependencias del H. Ayuntamiento de Benito Juárez	Solicitar vía oficio, personal de servicio social y/o prácticas profesionales mencionando el perfil que se requiere cubrir.
2	Asistente de Vinculación	Recabar las necesidades de las Dependencias Municipales para envío de estudiantes idóneos.
3	Estudiantes	Solicita informes para cubrir con el requisito escolar.
4	Asistente de Vinculación	Proporcionar a quienes aspiran a realizar su Servicio Social, Prácticas Profesionales, Estadías, Residencias Profesionales y Estancias, los “Requisitos para Estudiantes” formato F-TR-OMA-IC-DG-01.F01 los cuales son los siguientes: a) Carta de presentación emitida por la Institución Educativa a la Dirección General de Capacitación en Calidad. b) Constancia de estudios o credencial de estudiante vigente. c) 1 Fotografía reciente (tamaño infantil b/n o color) d) Credencial de elector (en caso de ser mayor de edad y solo como cotejo) e) Tomar el curso de inducción.

29 JUN. 2026

VALIDADCD



4.4.1 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO DE TRÁMITES Y SERVICIOS

PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
5	Estudiantes	Entrega documentación requerida.
6	Asistente de Vinculación	¿La documentación esta completa? • Si, Pasa a la siguiente actividad • No, Solicita la entrega de la documentación y regresa al punto 4.
7	Asistente de Vinculación	Asigna Dirección de acuerdo a lo que requiere el estudiante y entrega “Formato para aspirantes a realizar servicio social o prácticas profesionales” formato F-TR-OMA-IC-DG-01.F02 , informado que solo el apartado I y II son para su llenado.
8	Asistente de Vinculación	Realiza el apartado III, de acuerdo al Área donde se asignará al estudiante.
9	Asistente de Vinculación	Genera copia del documento, coloca sello de “copia no controlada” , así como copia de la carta de presentación con sello de recibido y entrega al estudiante.
10	Jefatura de Área de Estudios y Proyectos	Informa el día que deberán ingresar al curso de inducción a la Administración pública.
11	Asistente de Vinculación	Informa que debe acudir en 2 días hábiles para entrega de su carta de aceptación.
12	Asistente de Vinculación	Elaborar la carta de aceptación de acuerdo a los datos de la carta de presentación que emite la Institución Educativa y turna a firma
13	Dirección General de Capacitación en Calidad	Revisa la documentación y firma de autorización.
14	Asistente de Vinculación	Genera 2 copias del oficio original para entrega del estudiante, • Original, se entrega a la Institución Educativa. • Copia 1, para el estudiante. • Copia 2. Acuse de recibido.
15	Asistente de Vinculación	Entrega original y copia de la carta de aceptación, solicitando que en el acuse, anote su nombre completo, fecha y leyenda “recibí original” .

29 JUN. 2026

VALIDADCD



4.4.1 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO DE TRÁMITES Y SERVICIOS

PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
16	Estudiante	Recibe documento y registra los datos requeridos.
17	Asistente de Vinculación	Captura los datos en su base de datos e integra la documentación en el expediente de servicio social, prácticas profesionales y estadías.
18	Asistente de Vinculación	Entrega acuse del oficio al área de Recursos Humanos para salvaguardar. <i>(ver procedimiento de comunicación interna)</i>
19	Dependencias Municipales	Notificar vía oficio a la Dirección General de Capacitación en calidad, que el estudiante concluyó las horas establecidas de acuerdo a la modalidad y requerimientos de las Instituciones Educativas.
20	Asistente de Vinculación	Elabora la carta de liberación y lo pasa a firma a la Dirección General de Capacitación en Calidad.
21	Director General de Capacitación en Calidad	Revisa la documentación y firma el oficio de carta de liberación.
22	Asistente de Vinculación	Genera 2 copias del oficio original para entrega del estudiante, • Original, se entrega a la Institución Educativa. • Copia 1, para el estudiante. • Copia 2. Acuse de recibido
23	Asistente de Vinculación	Entrega la carta de liberación al estudiante, solicitando anote nombre completo, fecha y leyenda "recibí original" .
24	Estudiante	Recibe documento y registra los datos requeridos.
25	Asistente de Vinculación	Entrega acuse del oficio al Área de Recursos Humanos para salvaguardar. <i>(ver procedimiento de comunicación interna)</i>
26	Asistente de Vinculación	Invita al estudiante escanear el código QR del buzón de sugerencias para evaluar el servicio y dejar comentarios para mantener mejora continua. <i>(ver procedimiento de buzón de comentarios y sugerencias)</i>
27	Fin de Procedimiento	

VALIDAD



4.4.1 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO DE TRÁMITES Y SERVICIOS

6.0 REFERENCIA DEL DOCUMENTO

- 6.1 Manual de Organización del Dirección General de Capacitación en Calidad.
- 6.2 Convenios de colaboración con Instituciones Educativas.
- 6.3 Procedimiento de Comunicación Interna
- 6.4 Procedimiento de Buzón de Comentarios y Sugerencias.
- 6.5 Lineamientos para la elaboración de Manuales de Organización y Procedimientos de la Administración Pública Municipal del Municipio de Benito Juárez, Q. Roo.

7.0 REGISTROS

- 7.1 Requisitos para Estudiantes
- 7.2 Formato para aspirantes
- 7.3 **DF-TR-OMA-IC-DG-01** Diagrama de flujo del procedimiento de Vinculación de estudiantes.

8.0 HISTORIAL DEL DOCUMENTO

REVISIÓN ANTERIOR	REVISIÓN ACTUAL	RAZÓN DE LA ÚLTIMA MODIFICACIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN
02 2021-2024	02 2024-2027	Actualización	29-junio-2026

AYUNTAMIENTO DE
BENITO JUÁREZ
IMDAI

29 JUN. 2026

VALIDADCD



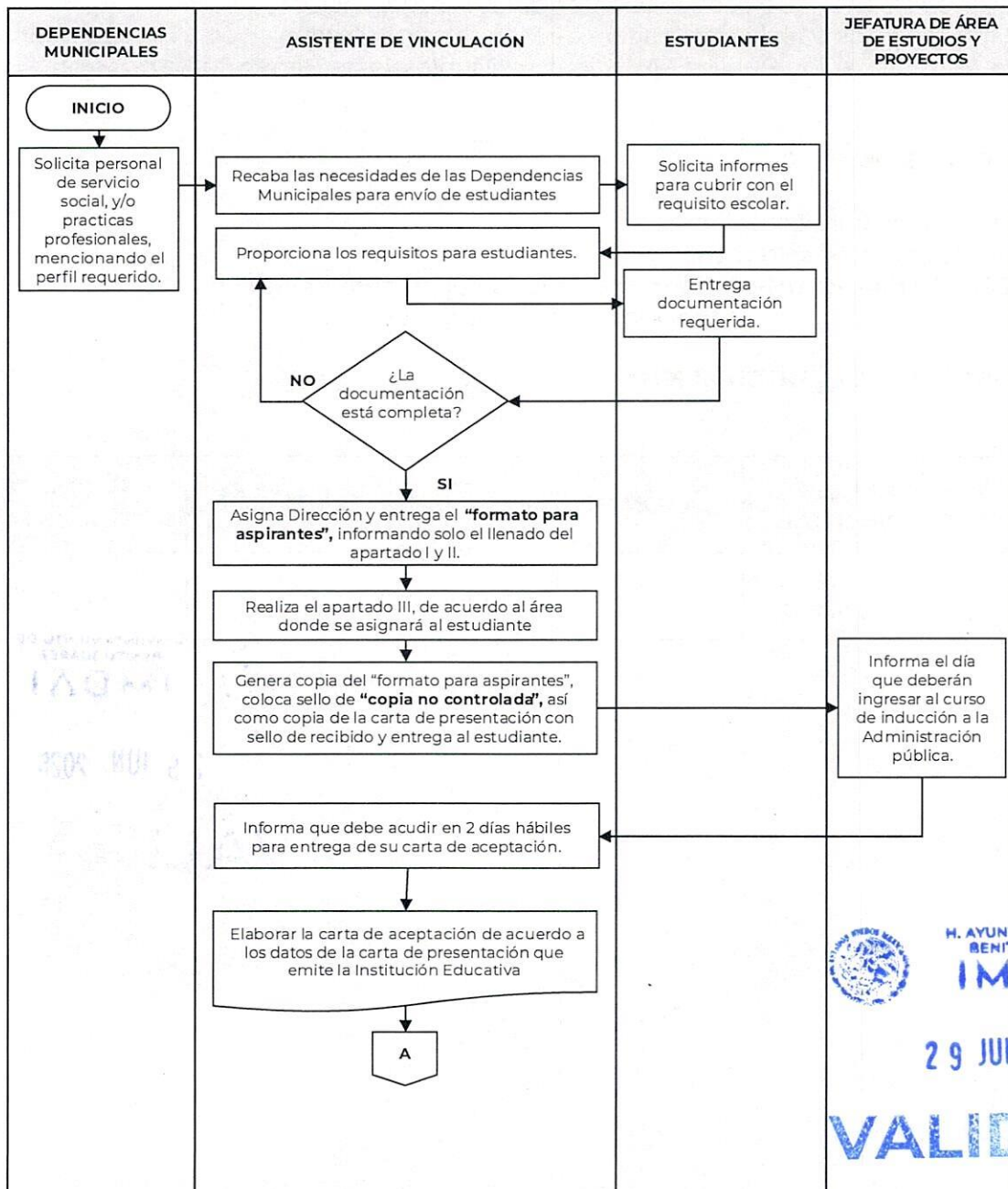
DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO:
Procedimiento de Vinculación de Estudiantes

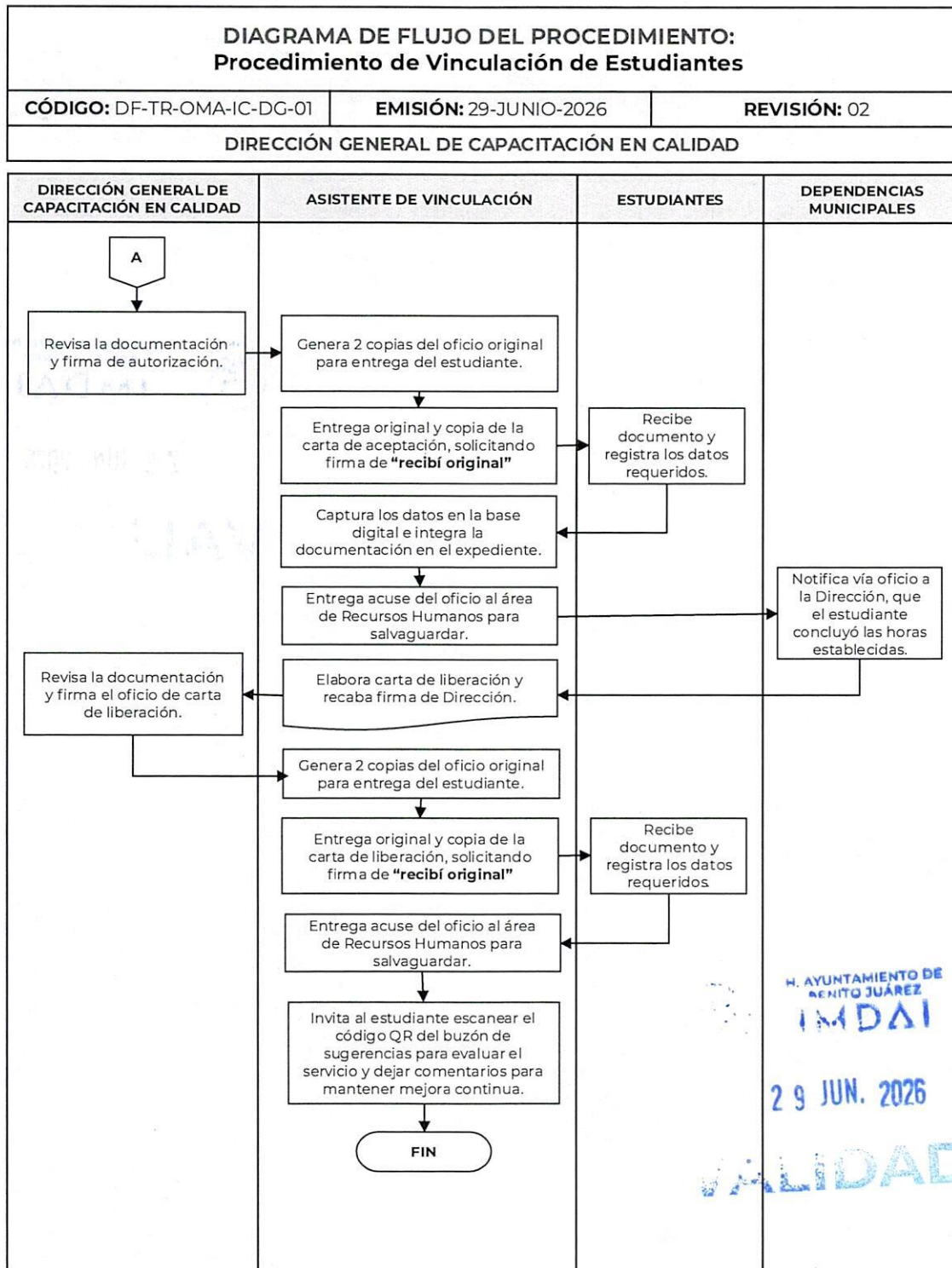
CÓDIGO: DF-TR-OMA-IC-DG-01

EMISIÓN: 29-JUNIO-2026

REVISIÓN: 02

DIRECCIÓN GENERAL DE CAPACITACIÓN EN CALIDAD







MUNICIPIO DE
BENITO JUÁREZ
QUINTANA ROO



CÓDIGO: MP-OMA-IC-02

FECHA

DE EMISIÓN: 29/06/2026

VERSIÓN: 02

PÁGINA: 168 DE 168

4.5 SECCIÓN DE CAMBIOS

REVISIÓN ANTERIOR	REVISIÓN ACTUAL	RAZÓN DE LA ÚLTIMA MODIFICACIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN
02 2021-2024	02 2024-2027	Actualización	29-junio-2026



H. AYUNTAMIENTO DE
BENITO JUÁREZ
IMDAI

29 JUN. 2026

VALIDADO

29 JUN 2026

160141

0375 JUL 2026