



MUNICIPIO DE
BENITO JUÁREZ
QUINTANA ROO



CÓDIGO: MP-OMA-IC-01

FECHA

DE EMISIÓN: 02/DIC/2025

VERSIÓN: 01

PÁGINA: 1 DE 144

MANUAL DE **PROCEDIMIENTOS**


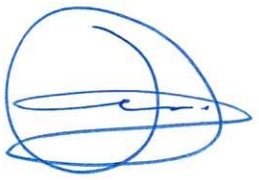




INSTITUTO DE CAPACITACIÓN EN
CALIDAD
(ICCAL)





MANUAL DE **PROCEDIMIENTOS**

INSTITUTO DE CAPACITACIÓN EN CALIDAD (ICCAL)

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 del Instituto de Capacitación en Calidad	Oficial Mayor	Directora General del Instituto Municipal de Desarrollo Administrativo e Innovación
			

VALIDADO



ÍNDICE

01	Carátula de Autorización	2
-----------	---------------------------------	----------

02	Índice	3
-----------	---------------	----------

03	Capítulo I de Generales	4
-----------	--------------------------------	----------

3.1	Introducción	8
3.2	Antecedentes	9
3.3	Marco Normativo	10
3.4	Atribuciones Institucionales	11
3.5	Objetivo General	13
3.6	Misión	13
3.7	Visión	13
3.8	Principios y Valores Institucionales	14
3.9	Políticas de Operación	15
3.10	Marco Conceptual	16

04	Capítulo II de Procedimientos	20
-----------	--------------------------------------	-----------

4.1	Inventario de procedimientos administrativos	21
4.2	Descripción de procedimientos administrativos	22
4.2.1	Procedimiento de Comunicación Interna	23
4.2.2	Procedimiento de Vinculación de Estudiantes	28
4.2.3	Procedimiento de Gestión de Recursos (suministros)	36
4.2.4	Procedimiento de Gestión de Recursos (servicios)	44
4.2.5	Procedimiento de Mantenimiento	56
4.2.6	Procedimiento de Planeación de la Capacitación	63
4.2.7	Procedimiento de Selección y Evaluación de Instructores	74
4.2.8	Impartición de la Capacitación en Modalidad Presencial	86
4.2.9	Impartición de la Capacitación de Modalidad Virtual	97
4.2.10	Elaboración de Diplomas de Capacitación	107
4.2.11	Efectividad de la Capacitación	113
4.2.12	Clima laboral	120
4.2.13	Gestión de Convenios de Colaboración	126
4.2.14	Gestión de Becas	133
4.2.15	Evaluación de Desempeño	138
4.3	Sección de Cambios	144



H. AYUNTAMIENTO DE
BENITO JUÁREZ
IMDAI

02 DIC. 2025

VALIDADO



MUNICIPIO DE
BENITO JUÁREZ
QUINTANA ROO



CÓDIGO: MP-OMA-IC-01

FECHA

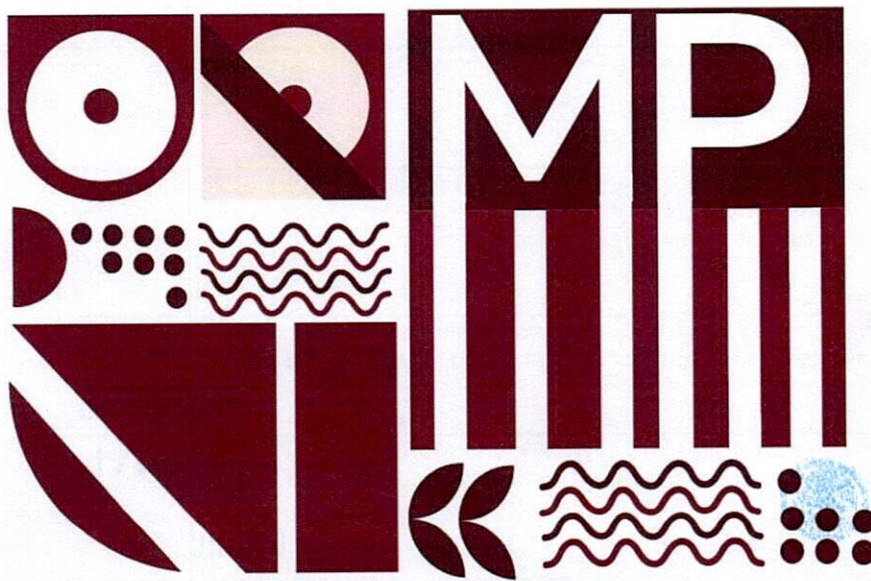
DE EMISIÓN: 02/DIC/2025

VERSIÓN: 01

PÁGINA: 4 DE 144

CAPÍTULO 1

DE GENERALES



2024
2027





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 Oficina de la Presidencia Municipal designe como enlace Responsable.
- **REVISAR:** 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 del Instituto Municipal de Desarrollo Administrativo e Innovación.

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 al Instituto Municipal de Desarrollo Administrativo e Innovación.

OBJETIVO

Es el propósito global que desea alcanzar o que persigue el Instituto Municipal de Desarrollo Administrativo e Innovación para el cumplimiento de las actividades que por su atribución le corresponde.

MISIÓN

Es la razón de ser de la Dependencia, Unidad Administrativa y/o entidad Municipal, 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.

VISIÓN

En ella se expone a donde se dirige el Instituto Municipal de Desarrollo Administrativo e Innovación y como se ve a largo plazo; enunciar el escenario en el que se desea posicionar la entidad

H. AYUNTAMIENTO III
BENITO JUÁREZ

02 DIC. 2025

VALIDADO



03. CAPÍTULO I DE GENERALES

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 del Instituto Municipal de Desarrollo Administrativo e Innovación. 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, dónde 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
- Referencias del documento
- Registros
- Historial del documento
- Diagrama de flujo

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





03. CAPÍTULO I DE GENERALES

SECCIÓN DE CAMBIOS

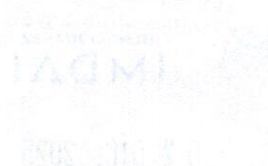
Se especifica el número de versión del documento de acuerdo a las modificaciones y/o actualizaciones realizadas al mismo.

LENGUAJE INCLUYENTE CON PERSPECTIVA DE GÉNERO.

En el Instituto 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

02 DIC. 2025

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 Instituto 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.

MTRA. ROMINA CERVERA ESTRELLA
DIRECTORA DEL
INSTITUTO DE CAPACITACIÓN EN CALIDAD



H. AYUNTAMIENTO DE
BENITO JUÁREZ
IMDAI

02 DIC. 2025

VALIDADO



3.2 ANTECEDENTES

El Instituto de Capacitación en Calidad fue creado el 25 de febrero de 1998, mediante acuerdo firmado por el presidente municipal Ing. Rafael Lara 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 Instituto de Capacitación en Calidad 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 Instituto de Capacitación en Calidad, separándose el Servicio Municipal de Empleo y Capacitación (SMEyC), para incorporarse a la Secretaría de Desarrollo Económico y Social por la esencia que tienen estas dos áreas administrativas.



H. AYUNTAMIENTO DE
BENITO JUÁREZ
IMDAI

02 DIC. 2025

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.	15/10/2025 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.	20/03/2025 Periódico Oficial del Estado
3	Reglamento Orgánico de la Administración Pública Centralizada del Municipio de Benito Juárez de Quintana Roo	09/09/2025 Periódico Oficial del Estado
4	Reglamento Interior de la Oficialía Mayor del Municipio de Benito Juárez, Quintana Roo. Art. 19 Frac. I, a la fracción IX, Art. 20, Frac. I, II, y III.	31/01/2025 Periódico Oficial del Estado
5	Reglamento sobre los Derechos, Atención e Inclusión de las personas con Discapacidad en el Municipio de Benito Juárez, Quintana Roo, Capítulo 5, Artículo 13.	20 de julio de 2023 Periódico Oficial del Estado
6	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.	26/08/2021 Periódico Oficial del Estado
7	Reglamento Interior de los Trabajadores al Servicio del Municipio de Benito Juárez, Quintana Roo, Art 25, fracción XVIII	02/01/2024 Periódico Oficial del Estado



H. AYUNTAMIENTO DE
BENITO JUÁREZ
IMDAI

02 DIC. 2025

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 eficacia del Sistema de Gestión de Calidad;
- II. Establecer las bases para la organización, 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;
- IV. Conjuntamente con la Dirección de Recursos Humanos, proponer y establecer los perfiles y requisitos académicos y de experiencia profesional que deban reunir los servidores públicos de carrera para ser considerados en el catálogo de puestos;
- V. Establecer y mantener actualizada la base de datos con respecto a la profesionalización de los servidores públicos municipales, en coordinación con el Departamento de Sistemas de Información y la Dirección de Recursos Humanos;
- VI. Elaborar conjuntamente con la Unidad Jurídica de la Oficialía Mayor, convenios de colaboración con instituciones públicas o privadas con la finalidad de promover cursos de capacitación y la certificación de estudios de educación básica y media superior, en beneficio del desempeño de los servidores públicos;
- VII. Dictaminar que los asesores y consultores que contraten las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Municipal, en material de Capacitación y Desarrollo de personal, cumplan con los requisitos mínimos de experiencia, profesionalismo y calidad en el Servicio Público, de conformidad con las normas Oficiales Mexicanas Vigentes y Aplicables;
- 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;

02 DIC. 2025

VALIDADO



3.4 ATRIBUCIONES INSTITUCIONALES

- IX. Diseñar, planear, desarrollar y coordinar la operación y control del Sistema de evaluación del desempeño de los servidores públicos de las Dependencias de la Administración Pública Municipal; y
- X. Organizar y coordinar conjuntamente con las cámaras empresariales e instituciones públicas y privadas ferias del empleo o eventos que permitan dar a conocer de forma masiva las opciones disponibles de trabajo.
- XI. Las demás que le señalen otros ordenamientos legales aplicables.



H. AYUNTAMIENTO DE
BENITO JUÁREZ
IMDAI

02 DIC. 2025

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 profesionalización de servidores públicos y ciudadanos mediante una cultura de calidad con vocación de servicio.

3.7 VISIÓN

Ser un Instituto reconocido por la calidad de sus servicios certificados en estándares internacionales.



H. AYUNTAMIENTO DE
BENITO JUÁREZ
IMDAI

02 DIC. 2025

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



H. AYUNTAMIENTO DE
BENITO JUÁREZ
IMDAI

02 DIC. 2025

VALIDADO



3.9 POLÍTICAS DE OPERACIÓN

A. DIRECCIÓN DEL ICCAL

HORARIO: 9:00 A 16:00 HRS. DE LUNES A VIERNES.
CONTACTO: rcervera.iccal@gmail.com

B. DEPARTAMENTO DE CAPACITACIÓN

HORARIO: 9:00 A 16:00 HRS. DE LUNES A VIERNES.
CONTACTO: iccal.capacitacion@gmail.com

C. DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO

HORARIO: 9:00 A 16:00 HRS. DE LUNES A VIERNES.
CONTACTO: iccal.admon@gmail.com

D. DEPARTAMENTO DE PROMOCIÓN Y DIFUSION

HORARIO: 9:00 A 16:00 HRS. DE LUNES A VIERNES.
CONTACTO: iccal.promocionydifusion@gmail.com

E. DEPARTAMENTO DE CALIDAD

HORARIO: 9:00 A 16:00 HRS. DE LUNES A VIERNES.
CONTACTO: iccal.transparencia@gmail.com

F. AREA DE ESTUDIOS Y PROYECTOS

HORARIO: 9:00 A 16:00 HRS. DE LUNES A VIERNES.
CONTACTO: iccal.estudiosyproyectos@gmail.com

G. AREA DE EVALUACIÓN Y DESEMPEÑO

HORARIO: 9:00 A 16:00 HRS. DE LUNES A VIERNES.
CONTACTO: areadeevaluacion2020@gmail.com





3.10 MARCO CONCEPTUAL

ICCAL	Instituto de Capacitación en Calidad
MEJORA CONTINUA	Proceso del sistema de Gestión para obtener mejoras en el desempeño y aumentar la calidad de los servicios que ofrece el Instituto 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 Instituto 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 del Instituto, los cuales sesionan cada cuatro meses, contemplando temas de interés que beneficien o afecten 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.
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.



3.10 MARCO CONCEPTUAL

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 Instituto 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 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.

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



3.10 MARCO CONCEPTUAL

LAS TÉCNICAS DE JUEGO DE ROLES Y DRAMATIZACIÓN

complemento de la técnica expositiva mediante la aplicación práctica de los conceptos expuestos.

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 Instituto 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

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

COMPETENCIA

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 Instituto de Capacitación en Calidad y a diversas Instituciones públicas y/o privadas a favor de la profesionalización de los servidores públicos municipales



VALIDADO



3.10 MARCO CONCEPTUAL

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 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.

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.



H. AYUNTAMIENTO DE
BENITO JUÁREZ

02 DIC. 2025

VALIDADO



MUNICIPIO DE
BENITO JUÁREZ
QUINTANA ROO

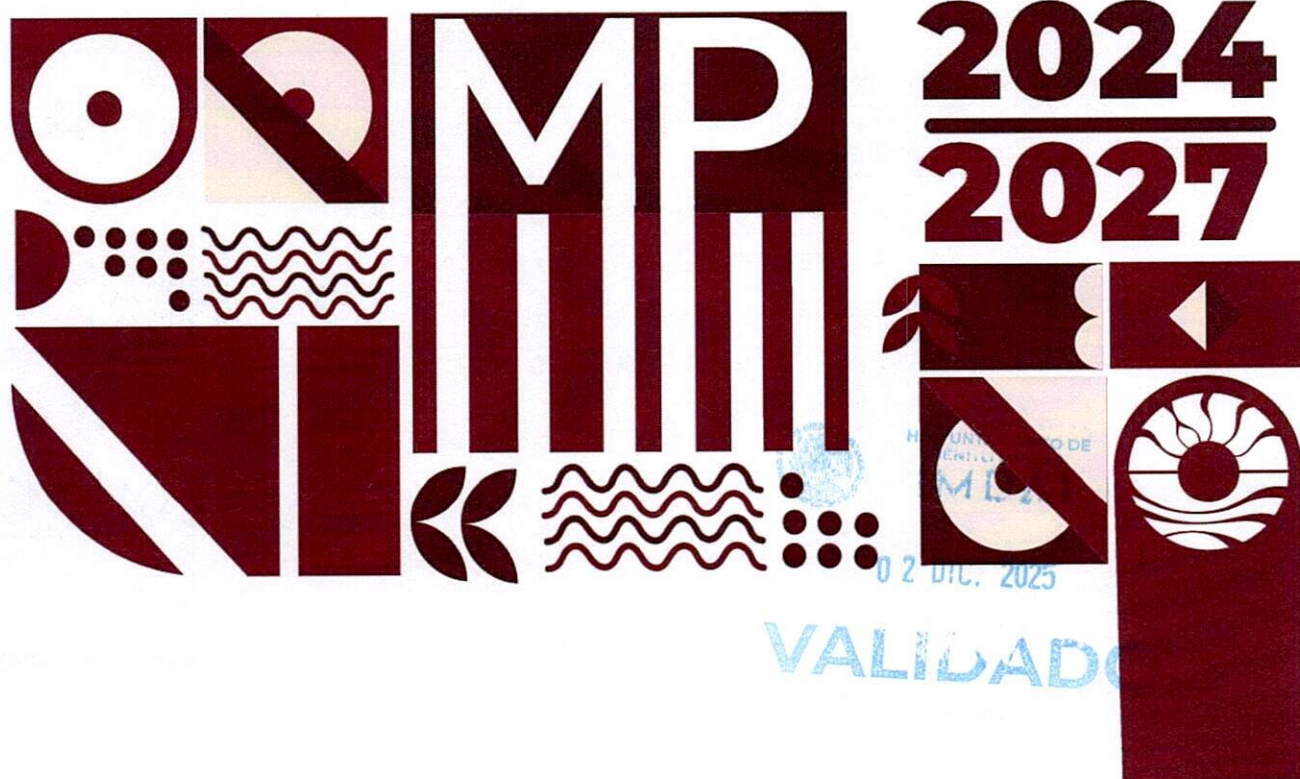


CÓDIGO: MP-OMA-IC-01
FECHA
DE EMISIÓN: 02/DIC/2025
VERSIÓN: 01

PÁGINA: 20 DE 144

CAPÍTULO 2

PROCEDIMIENTOS



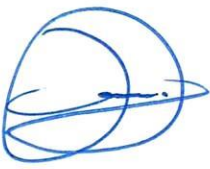

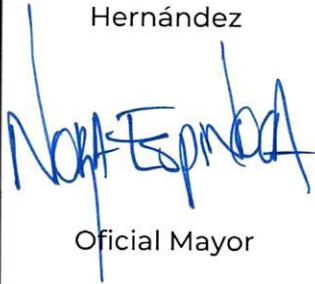




4.1 INVENTARIO DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

CÓDIGO	VERSIÓN	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	FECHA DE LA ÚLTIMA EMISIÓN
DIRECCIÓN DEL INSTITUTO DE CAPACITACIÓN EN CALIDAD			
P-OMA-IC-DG-01	01	Procedimiento de Comunicación Interna	02-DIC-2025
P-OMA-IC-DG-02	01	Procedimiento de Vinculación de Estudiantes	02-DIC-2025
JEFATURA DE ÁREA DE RECURSOS MATERIALES			
P-OMA-IC-RM-01	01	Procedimiento de Gestión de Recursos (Suministros)	02-DIC-2025
P-OMA-IC-RM-02	01	Procedimiento de Gestión de Recursos (Servicios)	02-DIC-2025
JEFATURA DE ÁREA DE SOPORTE TÉCNICO			
P-OMA-IC-ST-01	01	Procedimiento de Mantenimiento	02-DIC-2025
JEFATURA DEL ÁREA DE PLANEACIÓN			
P-OMA-IC-AP-01	01	Procedimiento de Planeación para la Capacitación	02-DIC-2025
P-OMA-IC-AP-02	01	Procedimiento de Selección y Evaluación de Instructores	02-DIC-2025
P-OMA-IC-AP-03	01	Procedimiento de Impartición de la Capacitación en Modalidad Presencial	02-DIC-2025
P-OMA-IC-AP-04	01	Procedimiento de Impartición de la Capacitación en Modalidad Virtual	02-DIC-2025
JEFATURA DE ÁREA DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO			
P-OMA-IC-ES-01	01	Procedimiento de Elaboración de Diplomas de Capacitación	02-DIC-2025
P-OMA-IC-ES-02	01	Procedimiento de Efectividad de la Capacitación	02-DIC-2025
JEFATURA DE DEPARTAMENTO DE CALIDAD			
P-OMA-IC-DC-01	01	Procedimiento de Clima Laboral	02-DIC-2025
JEFATURA DE ÁREA DE ESTUDIOS Y PROYECTOS			
P-OMA-IC-EP-01	01	Procedimiento de Gestión de Convenios de Colaboración	02-DIC-2025
P-OMA-IC-EP-02	01	Procedimiento de Gestión de Becas	02-DIC-2025
JEFATURA DE ÁREA DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO			
P-OMA-IC-ED-01	01	Procedimiento de Evaluación de Desempeño	02-DIC-2025



PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN INTERNA		DIRECCIÓN DEL INSTITUTO DE CAPACITACIÓN EN CALIDAD
REVISIÓN: 01	CÓDIGO: P-OMA-IC-DG-01	EMISIÓN: 02/DIC/2025

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ	VALIDÓ
Mtra. Romina Cervera Estrella	Mtra. Romina Cervera Estrella	Lic. Nora Viviana Espinoza Hernández	Lic. Bárbara Jackeline Iturralde Ortíz
			
Directora del Instituto de Capacitación de Calidad	Directora del Instituto de Capacitación de Calidad	Oficial Mayor	Directora del Instituto Municipal de Desarrollo Administrativo e Innovación
		 02 DIC. 2025 VALIDADO	



4.2.1 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN INTERNA		DIRECCIÓN DEL INSTITUTO DE CAPACITACIÓN EN CALIDAD
REVISIÓN: 01	CÓDIGO: P-OMA-IC-DG-01	EMISIÓN: 02/DIC/2025

1.0 OBJETIVO

Contar con un método para facilitar la difusión de los asuntos importantes del ICCAL, 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 del Instituto de Capacitación en Calidad.

3.0 RESPONSABILIDADES

3.1 Dirección del Instituto 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

3.2.1 Dar seguimiento a los oficios que turna a la Dirección del Instituto 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, según corresponda.

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

3.4 Jefatura del Área de Recursos Humanos

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

IMDAI

02 DIC. 2025

VALIDADO



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 del Instituto 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; Observaciones, con instrucciones adicionales sobre el documento canalizado.
3	Dirección del Instituto de Capacitación en Calidad	Asigna responsables y seguimiento de la documentación.
4	Recepción	Verifica si la documentación es para atención o informativa. <ul style="list-style-type: none">En caso de requerir atención se entrega al área de acuerdo a su asignación (pasa a la siguiente actividad).En caso de ser informativa, recaba firma del personal de la Dirección del Instituto de Capacitación en Calidad y archiva en el lugar indicado.
5	Recepción	Entrega copia al responsable que le dará seguimiento y archiva el documento original.
6	Jefaturas Departamentales	Firma de recibido y brinda atención al documento de acuerdo a las indicaciones de la Dirección del Instituto de Capacitación en Calidad.
7	Jefaturas Departamentales	Registra los datos en la bitácora de oficios para generar número consecutivo, mencionando: a) Fecha b) Quien elabora el oficio. c) Remitente

VALIDADO



PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
		d) Asunto.
8	Jefaturas Departamentales	Recaba firma del responsable de la Dirección del Instituto de Capacitación en Calidad y prepara la documentación para su entrega.
9	Jefaturas Departamentales	Entrega oficios a las dependencias según corresponda, recabando sello de recibido.
10	Jefaturas Departamentales	Entrega los acuses a la jefa de Área de Recursos Humanos para su archivo.
11	Jefatura de Área de Recursos Humanos	Archiva los oficios en orden consecutivo en la carpeta que resguarda en su área.
12	Recepción	Verifica el seguimiento de la documentación y lo registra en el formato F-OMA-IC-DG-01.F02 "Seguimiento de Oficios Externos" , para su mejor control.
13	Fin de Procedimiento	

6.0 REFERENCIA DEL DOCUMENTO

- 6.1** Manual de Organización del Instituto 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.

7.0 REGISTROS

- 7.0 F-OMA-IC-DG-01.F01** Control de Correspondencia.
7.1 F-OMA-IC-DG-01.F02 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	01 2024-2027	Actualización	02/DIC/2025

VALIDADO



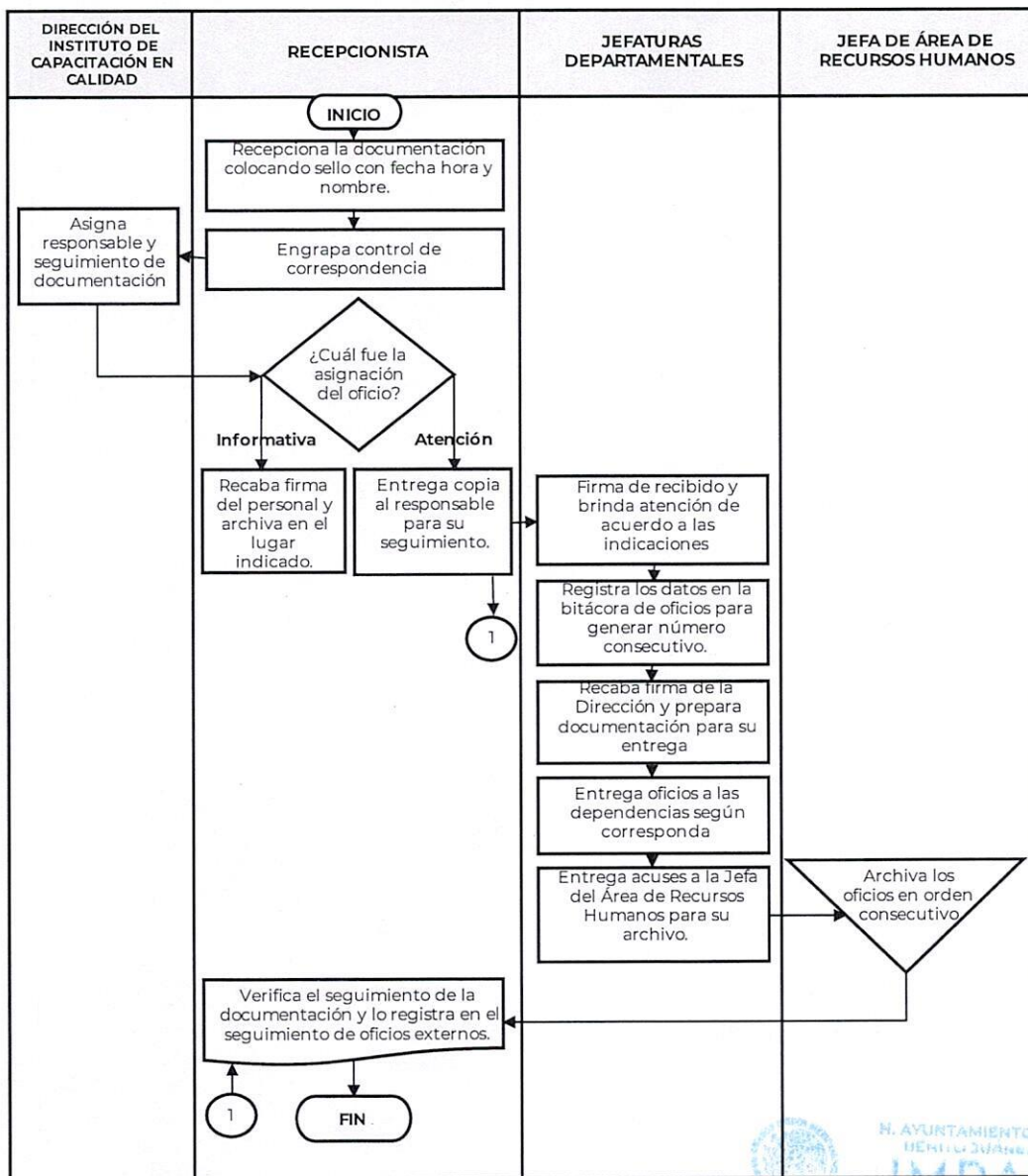
DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO:
Procedimiento de Comunicación Interna.

CÓDIGO: DF-OMA-IC-DG-01

EMISIÓN: 02-DIC-2025

REVISIÓN: 01

DIRECCIÓN DEL DIRECCIÓN DEL INSTITUTO DE CAPACITACIÓN EN CALIDAD




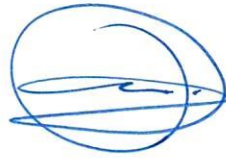




H. AYUNTAMIENTO DE
BENITO JUÁREZ
IMDAI

02 DIC. 2025

VALIDADCD



PROCEDIMIENTO DE VINCULACIÓN DE ESTUDIANTES		DIRECCIÓN DEL INSTITUTO DE CAPACITACIÓN EN CALIDAD
REVISIÓN: 01	CÓDIGO: P-OMA-IC-DG-02	EMISIÓN: 02/DIC/2025

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ	VALIDÓ
Mtra. Romina Cervera Estrella	Mtra. Romina Cervera Estrella	Lic. Nora Viviana Espinoza Hernández	Lic. Bárbara Jackeline Iturralde Ortiz
			
Directora del Instituto de Capacitación de Calidad	Directora del Instituto de Capacitación de Calidad	Oficial Mayor	Directora del Instituto Municipal de Desarrollo Administrativo e Innovación
			

02 DIC. 2025

VALIDADO



4.2.2 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

PROCEDIMIENTO DE VINCULACIÓN DE ESTUDIANTES		DIRECCIÓN DEL INSTITUTO DE CAPACITACIÓN EN CALIDAD
REVISIÓN: 01	CÓDIGO: P-OMA-IC-DG-02	EMISIÓN: 02/DIC/2025

1.0 OBJETIVO

Vincular a la población estudiantil que se encuentra en periodo de realizar Servicio Social, Prácticas Profesionales, Estancias, Estadías y Residencias Profesionales con las Dependencias del H. Ayuntamiento de Benito Juárez que requieran apoyo de estos programas y cumplan con un perfil adecuado.

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 del Instituto de Capacitación en Calidad

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

3.2 Recepcionista

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.



H. AYUNTAMIENTO DE
BENITO JUÁREZ
IMDAI

02 DIC. 2025

VALIDADO



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.

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.

02 DIC. 2025

VALIDADO



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.

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, correo electrónico o por teléfono, personal de servicio social y/o prácticas profesionales mencionando el perfil que se requiere cubrir.
2	Recepcionista	Recabar las necesidades de las Dependencias Municipales para envío de estudiantes idóneos.
3	Estudiantes	Solicita informes para cubrir con el requisito escolar.
4	Recepcionista	Proporcionar a quienes aspiran a realizar su Servicio Social, Prácticas Profesionales, Estadías, Residencias Profesionales y Estancias, los "Requisitos para Estudiantes" formato F-OMA-IC-DG-02.F01 los cuales son los siguientes: <ul style="list-style-type: none">a) Carta de presentación emitida por la Institución Educativa.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.

VALIDADO



PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
5	Estudiantes	Entrega documentación y realiza llenado de "Formato para aspirantes", F-OMA-IC-DG-02.F02.
6	Recepcionista	Asigna Dirección de acuerdo al perfil del estudiante y entrega una copia del formato para que en el área termine el llenado del formato, en su sección III. El documento llevará el sello de "copia no controlada" , para evitar acciones ilícitas.
7	Jefatura de Área de Estudios y Proyectos	Programa el curso de inducción a los interesados en prestar su servicio social, estadías, estancias y/o prácticas profesionales sean vinculados de manera adecuada. El curso puede ser de manera presencial o virtual.
8	Recepcionista	Elaborar la carta de aceptación de acuerdo a los datos de la carta de presentación que emite la Institución Educativa y turna a firma
9	Dirección del Instituto de Capacitación en Calidad	Revisa la documentación y firma de autorización.
10	Recepcionista	Entrega al estudiante el original de la carta de aceptación y resguarda una copia para el expediente.
11	Estudiante	Firma de recibido.
12	Recepcionista	Integra la documentación en el expediente de servicio social, prácticas profesionales y estadías.
13	Recepcionista	Entrega original del oficio al área de Recursos Humanos para salvaguardar. (<i>ver procedimiento de comunicación interna</i>)
14	Dependencias Municipales	Notificar vía oficio a la Dirección del Instituto de Capacitación en Calidad, que el estudiante concluyó las horas establecidas de acuerdo a la modalidad y requerimientos de las Instituciones Educativas.
15	Recepcionista	Elabora la carta de liberación y lo pasa a firma a la el Dirección del Instituto de Capacitación en Calidad.
16	Director General del Instituto de Capacitación en Calidad	Revisa la documentación y firma el oficio de carta de liberación. 02 DIC. 2025
17	Recepcionista	Entrega la carta de liberación al estudiante.



PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
18	Estudiante	Firma de recibido.
19	Recepcionista	Entrega original del oficio al Área de Recursos Humanos para salvaguardar. <i>(ver procedimiento de comunicación interna)</i>
20	Fin de Procedimiento	

6.0 REFERENCIA DEL DOCUMENTO

- 6.1 Manual de Organización del Instituto de Capacitación en Calidad.
- 6.2 Convenios de colaboración con Instituciones Educativas.
- 6.3 Procedimiento de Comunicación Interna
- 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 F-OMA-IC-DG-02.F01 Requisitos para Estudiantes
- 7.2 F-OMA-IC-DG-02.F02 Formato para aspirantes
- 7.3 DF-OMA-IC-DG-02 Diagrama de flujo del procedimiento de Vinculación de estudiantes.

8.0 HISTORIAL DEL DOCUMENTO

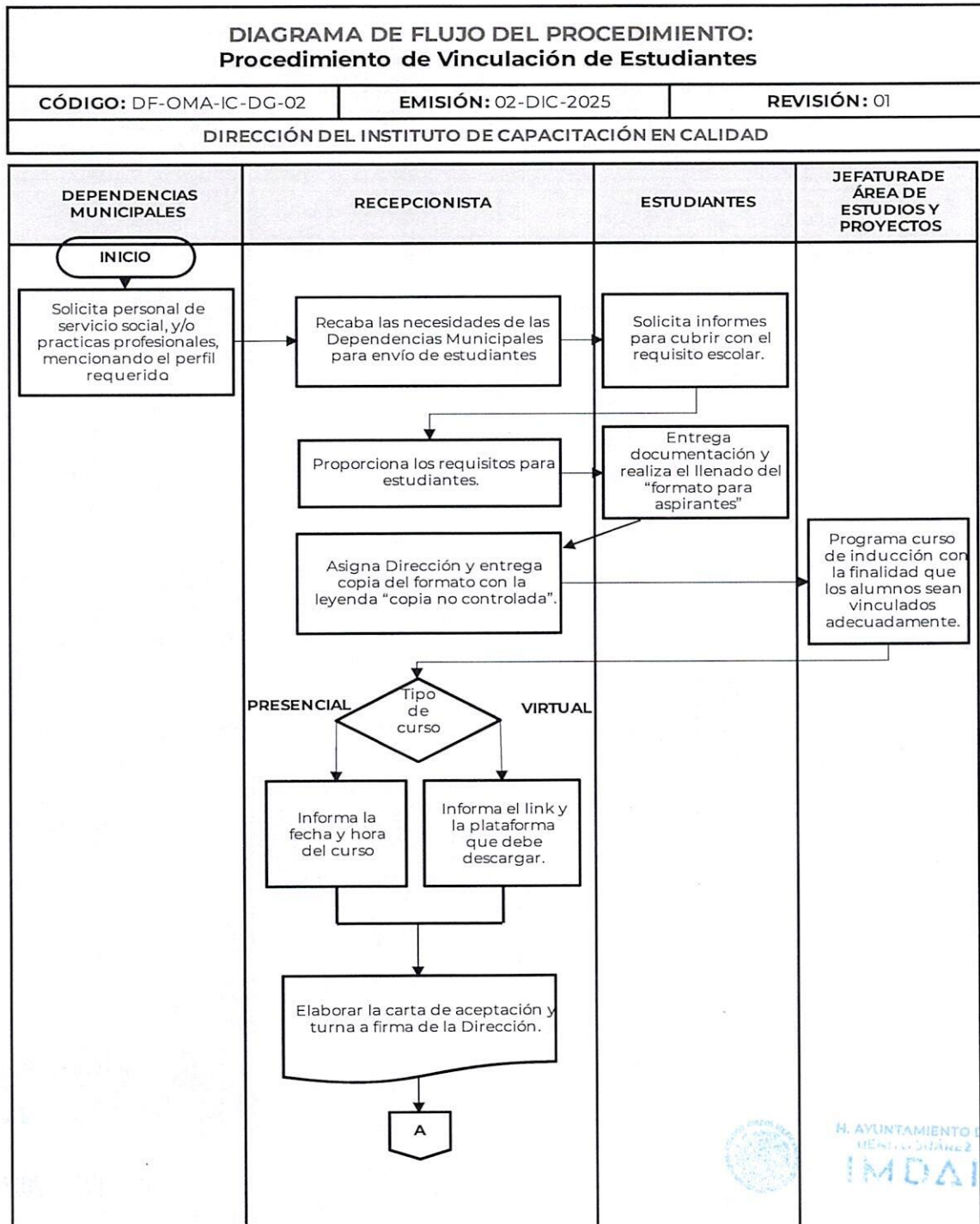
REVISIÓN ANTERIOR	REVISIÓN ACTUAL	RAZÓN DE LA ÚLTIMA MODIFICACIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN
02 2021-2024	01 2024-2027	Actualización	02/DIC/2025



H. AYUNTAMIENTO DE
BENITO JUÁREZ
IMDAI

02 DIC. 2025

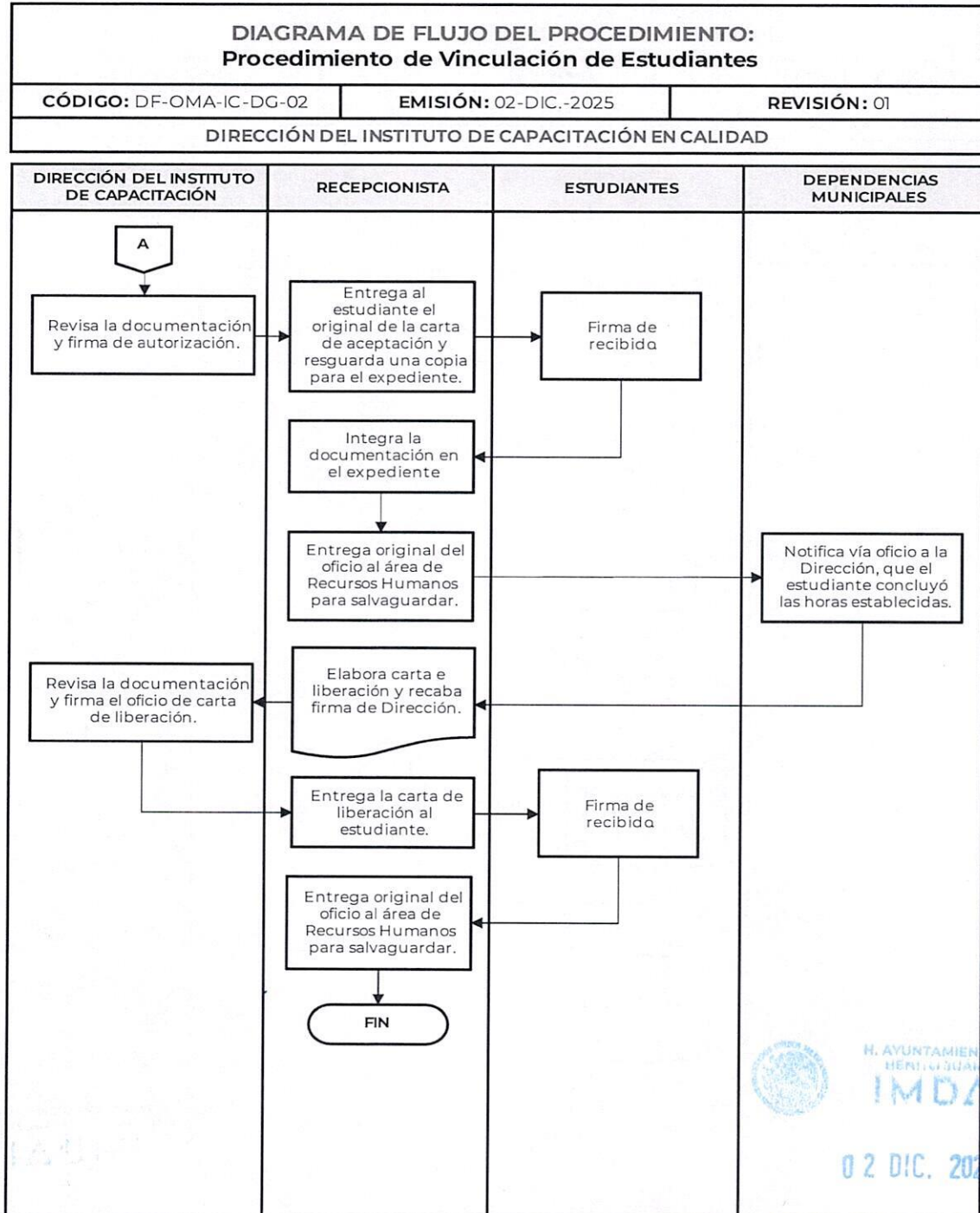
VALIDADO



H. AYUNTAMIENTO DE
BENITO JUÁREZ
IMDAI

02 DIC. 2025

VALIDADO





PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE RECURSOS (SUMINISTROS)		JEFATURA DE ÁREA DE RECURSOS MATERIALES
REVISIÓN: 01	CÓDIGO: P-OMA-IC-RM-01	EMISIÓN: 02/DIC/2025

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 del Instituto de Capacitación en Calidad	Lic. Bárbara Jackeline Iturralde Ortíz  Directora General del Instituto Municipal de Desarrollo Administrativo e Innovación 

02 DIC. 2025

VALIDADO



4.2.3 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE RECURSOS (SUMINISTROS)		JEFATURA DE ÁREA DE RECURSOS MATERIALES
REVISIÓN: 01	CÓDIGO: P-OMA-IC-RM-01	EMISIÓN: 02/DIC/2025

1.0 OBJETIVO

Proporcionar los bienes y/o servicios necesarios a las diferentes áreas de la Dirección del Instituto 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 del Instituto 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 del Instituto 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 de Recursos Materiales (Compras)

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

3.6 Dirección de Contabilidad

3.6.1 Verifica y supervisa que la Dirección del Instituto 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.

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

Disponibilidad de los recursos asignados al ente público en su presupuesto de egresos del ejercicio fiscal para la adquisición de bienes y/o servicios.

4.4 Transferencias

Operación Financiera que consiste en cambiar dinero de una partida presupuestal a otra.

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.

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 del ICCAL	Solicita la adquisición de un bien para cumplir eficientemente sus funciones.



PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
2	Jefatura de Área de Recursos Materiales	Con base a las necesidades, solicita vía oficio la cotización de material a la Dirección de Recursos Materiales describiendo las especificaciones del producto.
3	Dirección de Recursos Materiales	Elabora y entrega la cotización de acuerdo a lo solicitado.
4	Jefatura de Área de Recursos Materiales	Verifica la suficiencia presupuestal antes de adquirir Bienes y/o Servicios . <ul style="list-style-type: none">• En caso de contar con suficiencia presupuestal, pasa a la siguiente actividad.• En caso de no contar con suficiencia presupuestal realiza la transferencia correspondiente y pasa a la siguiente actividad.
5	Jefatura de Área de Recursos Materiales	Elabora oficio a la Tesorería Municipal con atención a la Dirección Financiera para solicitar autorización. NOTA: Durante este proceso se verifica vía telefónica la autorización y después solicitar la apertura del sistema OPERGOB.
6	Jefatura de Área de Recursos Materiales	Elabora la Requisición de Bienes y/o Servicios , en el sistema OPERGOB, una vez autorizado. NOTA: El proceso se realiza en los primeros 5 días hábiles de cada mes.
7	Jefatura de Área de Recursos Materiales	Envía requisición de manera digital desde el sistema OPERGOB para su autorización verificación y comprometer el presupuesto.
8	Jefatura de Área de Recursos Materiales	Se comunica a la Dirección de Recursos Materiales con el responsable de dar seguimiento a las requisiciones del ICCAL, para solicitarle que revise y autorice la requisición de compra, mencionando el número de folio, <ul style="list-style-type: none">• En caso de tener alguna observación, la Dirección de Recursos Materiales lo rechaza para que se realicen las correcciones necesarias y se vuelve a enviar.• En caso de no tener observaciones, pasa a la siguiente actividad.
9	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 del Instituto de Capacitación en Calidad.
10	Dirección del Instituto de Capacitación en Calidad	Revisa, firma el formato y lo remite a la Jefatura de Área de Recursos Materiales.



PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
11	Jefatura de Área de Recursos Materiales	Verifica que esté firmado, sellado y remite al Auxiliar para continuar con el procedimiento.
12	Auxiliar	Recaba firma y sello de la Oficialía Mayor, anexando la cotización de la Dirección de Recursos Materiales (Compras) y dictamen (en caso, de tenerlo).
13	Auxiliar	<p>Verifica que la documentación esté firmada y sellada, posteriormente genera copia que fungirá como acuse y se entrega a la Dirección de Recursos Materiales (compras).</p> <ul style="list-style-type: none">Para alimentos del personal, coffee break y/o rentas de mobiliario, los envíos y el trámite será realizado ante el Área de Eventos. <p>Cuando se trate de una solicitud de material para eventos o mantenimiento, se agrega el dictamen generado por la Dirección de Servicios Generales o la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicación.</p>
14	Dirección de Recursos Materiales (Compras)	Recepciona la documentación y continúa con el trámite correspondiente.
15	Almacén	<p>Recepciona los bienes junto con la factura y posteriormente notifica a la Dirección del Instituto de Capacitación en Calidad por medio de llamada telefónica para acudir al almacén por los bienes solicitados.</p> <p>NOTA: En el caso del coffee break, el Área de Eventos avisa para recogerlo directamente en sus oficinas.</p>
16	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.
17	Auxiliar	<p>Recibe factura por parte de Almacén de la Dirección de Recursos Materiales y/o Eventos, junto con la documentación para recabar firma de Vo. Bo. de la Dirección del Instituto de Capacitación en Calidad.</p> <ul style="list-style-type: none">Para coffee break, se recaba firma del Director en el formato externo de entrega de mobiliario, alimentos, suministros y otros artículos solicitados a la Dirección de Recursos Materiales atendido por el Área de Eventos.

VALIDADO



PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
		Para coffee break y todo el material que surtan, se requiere firma de la Dirección y sello en las evidencias fotográficas de los bienes.
18	Dirección del Instituto de Capacitación en Calidad.	Revisa y firma la documentación.
19	Auxiliar	Recibe la documentación, coloca sello a la factura firmada y adjunta evidencias fotográficas firmadas por la Dirección del ICCAL y sellada.
20	Jefatura de Área de Recursos Materiales	Elabora la Solicitud de Pago , recaba firmas, sello y anexa a la documentación correspondiente.
21	Auxiliar	Entrega la documentación a la Dirección de Recursos Materiales para su seguimiento.
22	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 de Recursos Materiales.
23	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 Instituto 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 Formatos del sistema OPERGOB:
 - 6.5.1 Requisición de Bienes y/Servicios
 - 6.5.2 Dictamen (en algunos casos)
 - 6.5.3 Factura
 - 6.5.4 Solicitud de Pago
 - 6.5.5 Evidencia fotográfica
 - 6.5.6 Copia de Vale de salida de almacén



H. AYUNTAMIENTO DE
BENITO JUÁREZ
IMDAI

02 DIC. 2025

VALIDADO



7.0 REGISTROS

7.1 F-OMA-IC-DA-01.F01

Solicitud Interna de Bienes y/o Servicios

7.2 F-OMA-IC-DA-01.F02

Reporte de requisiciones de compras

7.3 DF-OMA-IC-DA-01

Diagrama de Flujo del Procedimiento de Gestión de Recursos (Suministros).

8.0 HISTORIAL DEL DOCUMENTO

REVISIÓN ANTERIOR	REVISIÓN ACTUAL	RAZÓN DE LA ÚLTIMA MODIFICACIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN
02 2021-2024	01 2024-2027	Actualización	02/DIC/2025



H. AYUNTAMIENTO DE
BENITO JUÁREZ
IMDAI

02 DIC. 2025

VALIDADC

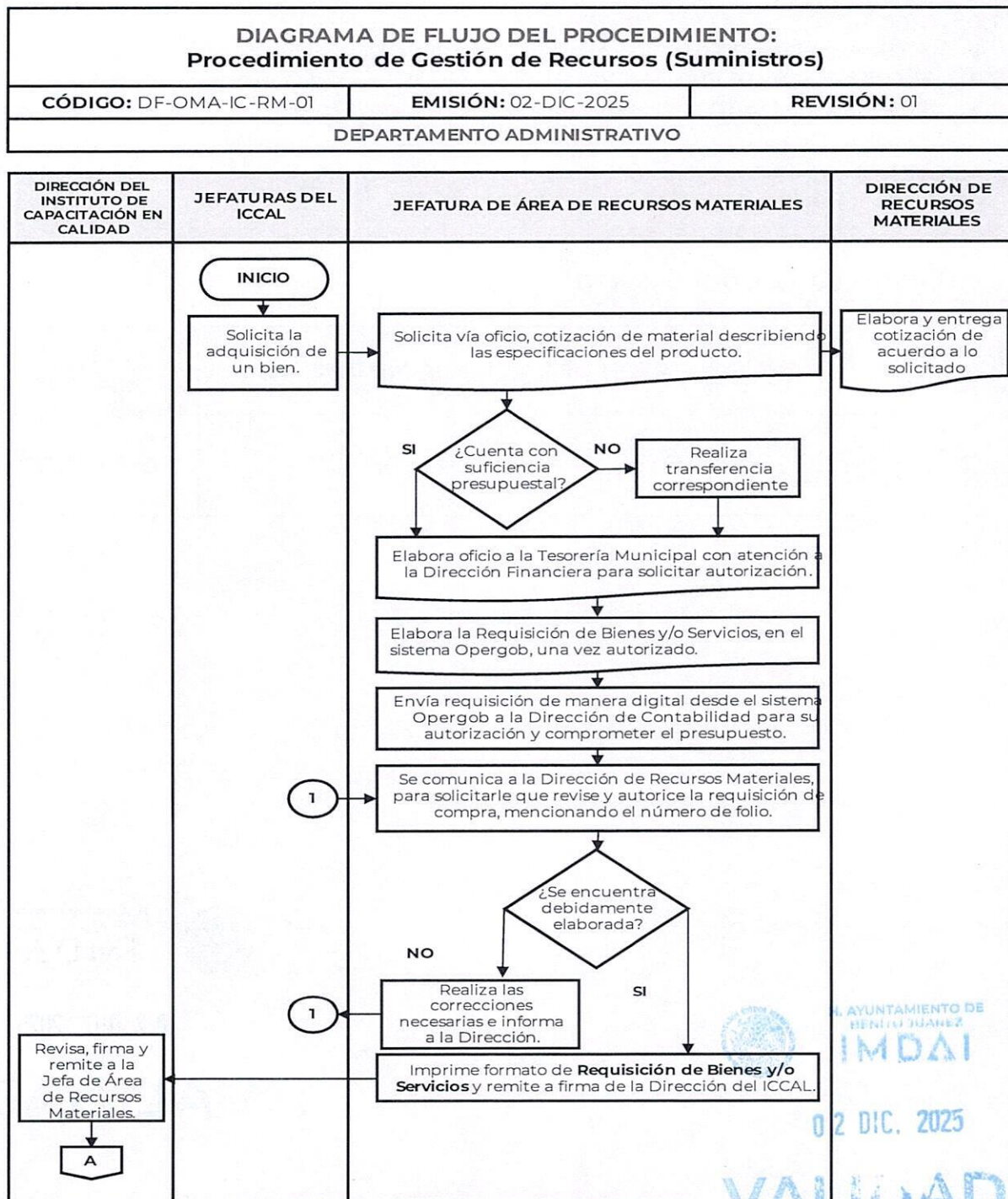
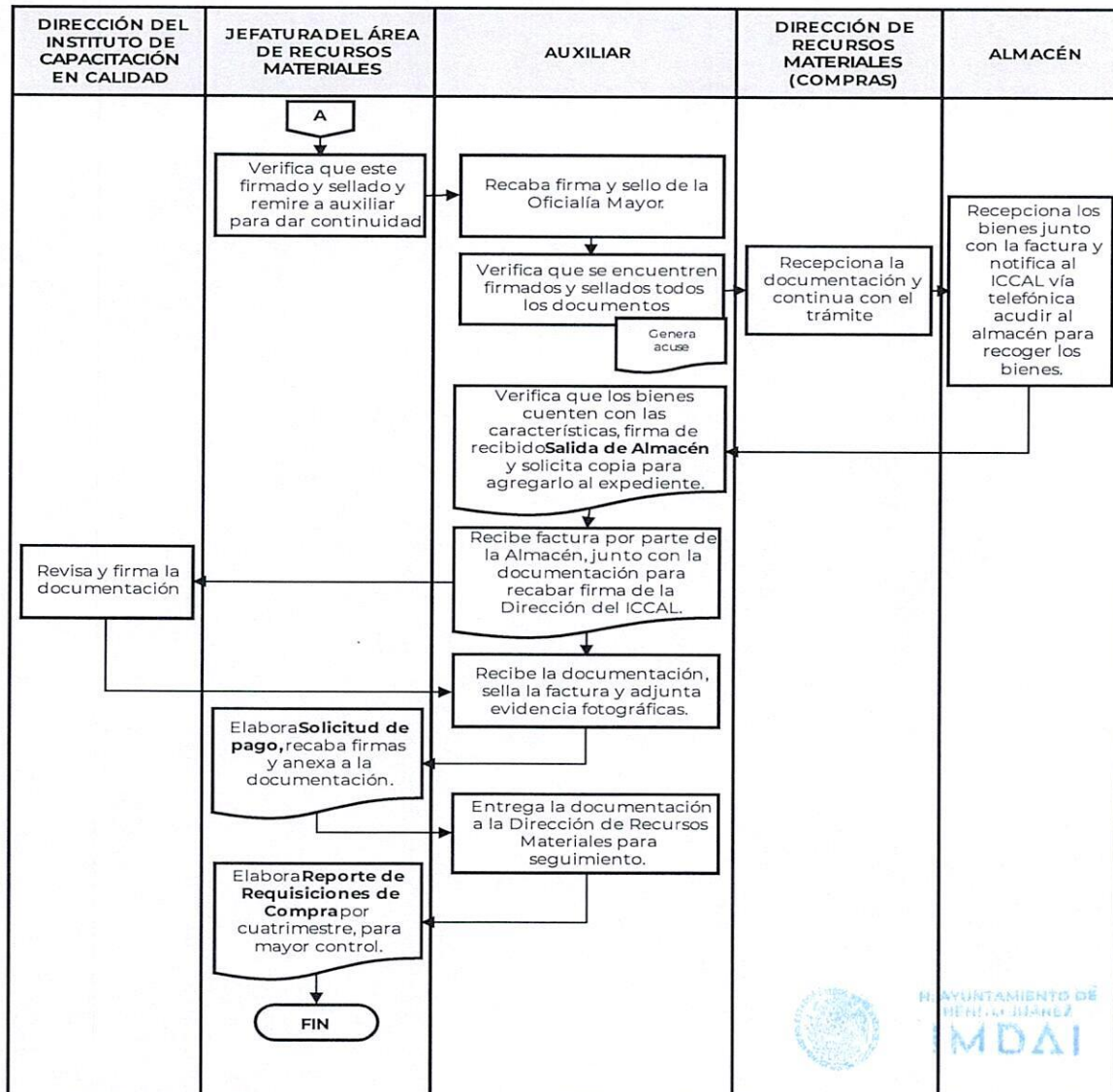




DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO: Procedimiento de Gestión de Recursos (Suministros)		
CÓDIGO: DF-OMA-IC-RM-01	EMISIÓN: 02-DIC-2025	REVISIÓN: 01
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO		




MUNICIPIO DE
BENITO JUÁREZ
MDAI

02 DIC. 2025

VALIDADO



PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE RECURSOS (SERVICIOS)		<i>JEFATURA DE ÁREA DE RECURSOS MATERIALES</i>
REVISIÓN: 01	CÓDIGO: P-OMA-IC-RM-02	EMISIÓN: 02/DIC/2025

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 del Instituto de Capacitación en Calidad	Directora General del Instituto Municipal de Desarrollo Administrativo e Innovación
		 H. AYUNTAMIENTO BENITO JUÁREZ IMDAI 02 DIC. 2025 VALIDAD	

4.2.4 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE RECURSOS (SERVICIOS)		JEFATURA DE ÁREA DE RECURSOS MATERIALES
REVISIÓN: 01	CÓDIGO: P-OMA-IC-RM-02	EMISIÓN: 02/DIC/2025

1.0 OBJETIVO

Proporcionar los bienes y/o servicios necesarios a las diferentes áreas de la Dirección del Instituto 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 del Instituto de Capacitación en Calidad, así como a cada uno de nuestros clientes dentro del Municipio de Benito Juárez.

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 del instituto 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 Planeación

3.3.1 Proporcionar la lista de los cursos a programarse de manera 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 bienes y/o servicios en el sistema OPERGOB, así como seguir el procedimiento para su abastecimiento 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.



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 el Instituto de Capacitación en Calidad.

3.9 Dirección 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 Instituto 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

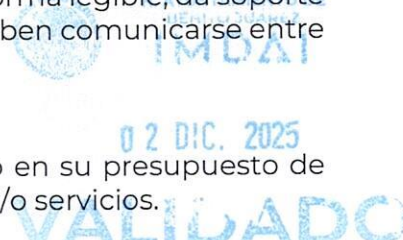
"Lenguaje de Marcado Extensible", es una meta-lenguaje que permite definir lenguajes de marcas, utilizado para almacenar datos en forma legible, da soporte a base de datos, siendo útil cuando varias aplicaciones deben comunicarse entre sí o integrar información.

4.4 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.

4.5 Transferencias

Operación Financiera que consiste en cambiar dinero de una partida presupuestal a otra.





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	Verifica la suficiencia presupuestal para la impartición de cursos. En caso de existir saldo del mes anterior, realiza transferencia con el fin de incrementar el presupuesto.
3	Jefatura de Área de Recursos Materiales	Solicita información al Instructor para impartir cursos: <ul style="list-style-type: none">• Cotización• Registro Federal de Contribuyentes.• INE (Identificación oficial).• Alta de padrón de proveedores de Gobierno del Estado.• Alta de 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. NOTA: Los requisitos son solicitados a los instructores nuevos.
4	Jefatura de Área de Recursos Materiales	Envía por oficio a la Tesorería Municipal, con atención a la Dirección Financiera la relación de



PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
		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. <ul style="list-style-type: none">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.
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	Se comunica a la Dirección de Recursos Materiales con el responsable de dar seguimiento a las requisiciones del ICCAL, para solicitarle que revise y autorice la requisición de compra, mencionando el número de folio. <ul style="list-style-type: none">En caso de tener alguna observación, la Dirección de Recursos Materiales lo rechaza para que se realicen las correcciones necesarias y se vuelve a enviar. En caso de no tener observaciones, 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.
9	Dirección del Instituto de Capacitación en Calidad	Revisa, firma la documentación y remite a Auxiliar.
10	Auxiliar	Recibe documentación para recabar firma y sello de la Oficialía Mayor, anexando la cotización del curso y la carta descriptiva.
11	Auxiliar	Verifica que la documentación esté firmada y sellada, posteriormente genera copia que fungirá como acuse y se entrega a la Dirección de Recursos Materiales (compras), adjuntando la cotización del curso y la carta descriptiva.
12	Dirección de Recursos Materiales (Compras)	Recepciona la documentación, verifica que estén correctos los anexos, realiza la Orden de Servicio y recaba las firmas correspondientes.

VALIDADO



PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
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	Verifica que los archivos recibidos se encuentren correctos. <ul style="list-style-type: none">En caso de que la factura esté correcta, pasa a la siguiente actividad.En caso de que la factura esté errónea solicita la modificación del mismo. <u>Regresa a la actividad número 13.</u>
16	Auxiliar	Turna la factura para recabar la firma de la Dirección del ICCAL.
17	Dirección del Instituto de Capacitación en Calidad	Revisa, firma la factura y remite al Auxiliar.
18	Auxiliar	Coloca el sello del Instituto en la factura.
19	Jefatura de Área de Recursos Materiales	Elabora la solicitud de pago , imprime, sella, firma y recaba firma de la Dirección. <ul style="list-style-type: none">En caso de ser Persona física, se elabora oficio dirigido a la Tesorería Municipal, para autorización de pago del instructor, adjuntando toda la documentación correspondiente.
20	Dirección del Instituto de Capacitación en Calidad	Valida, firma la solicitud de pago y devuelve al Auxiliar.
21	Auxiliar	Sube el archivo XML a la bóveda del H. Ayuntamiento de Benito Juárez para validar la factura.
22	Auxiliar	Descarga en formato PDF los siguientes documentos: <ul style="list-style-type: none">Factura.Comprobante generado por la Bóveda del H. Ayuntamiento.Archivo XML. Anexos electrónicos requeridos para la solicitud de pago.



PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
23	Auxiliar	Solicita al Asistente de Estadísticas las Listas de Asistencia formato F-OMA-IC-CP-03.F02 y a la Jefa de Departamento de Promoción y Difusión la evidencia Fotográfica .
24	Asistente de Estadísticas	Entrega las Listas 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 del Instituto de Capacitación en Calidad en las listas de asistencia y las fotografías.
27	Dirección del Instituto de Capacitación en Calidad	Valida y firma las listas de asistencia y las fotografías, devolviéndolas al Auxiliar.
28	Auxiliar	Revisa que la documentación esté debidamente firmada y 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	Oficial mayor	Firma y regresa para continuar el proceso.
30	Auxiliar	Entrega la documentación a la Dirección 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> .
31	Auxiliar	Entrega la documentación a la Dirección Financiera, y continúan con el trámite para gestionar el pago, en caso de ser <u>persona física</u> .
32	Auxiliar	Da seguimiento ante la Dirección de Recursos Materiales (compras) para saber el estatus de pago.
33	Jefatura de Área de Recursos Materiales	Elabora "Reporte de Requisiciones de Cursos de Capacitación" formato F-OMA-IC-DA-02.F04 de manera cuatrimestral para llevar el control del presupuesto ejercido y entrega al Departamento de Calidad.
34	Fin del Procedimiento	

02 DIC. 2025

VALIDADO



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 Instituto 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 Formatos del sistema OPERGOB:
 - 6.9.1 Requisición de Bienes y/Servicios
 - 6.9.2 Cotización
 - 6.9.3 Carta descriptiva
 - 6.9.4 Solicitud de Pago
 - 6.9.5 Factura
 - 6.9.6 SAT
 - 6.9.7 Bóveda
 - 6.9.8 Listas de asistencia
 - 6.9.9 Evidencia fotográfica

7.0 REGISTROS

- 7.1 **F-OMA-IC-DA-02.F04** Reporte de requisiciones de cursos de capacitación
- 7.2 **DF-OMA-IC-DA-02** Diagrama de Flujo del Procedimiento de Gestión de Recursos (servicios).

8.0 HISTORIAL DEL DOCUMENTO

REVISIÓN ANTERIOR	REVISIÓN ACTUAL	RAZÓN DE LA ÚLTIMA MODIFICACIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN
02 2021-2024	01 2024-2027	Actualización	02/DIC/2025



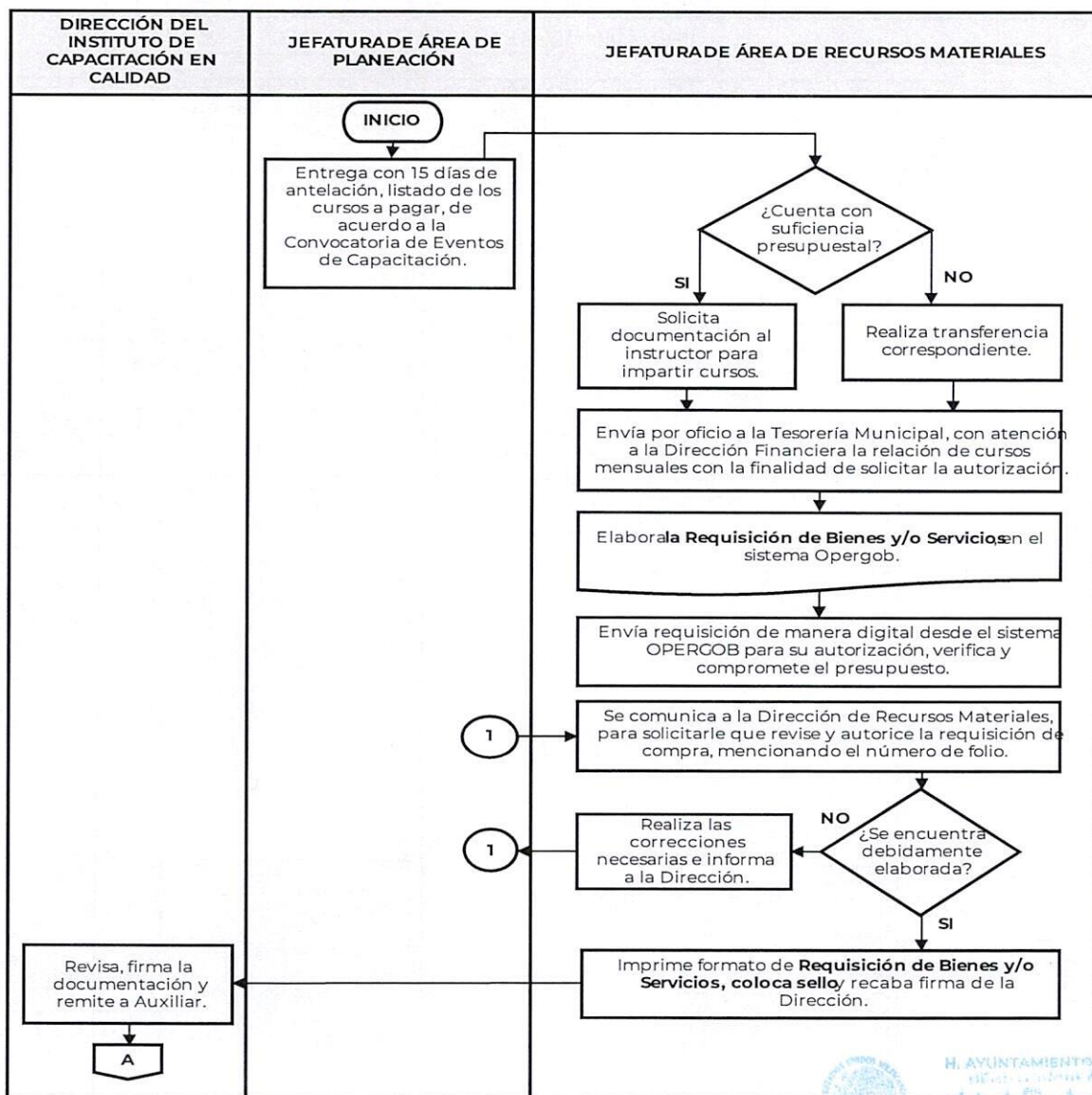
DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO:
Procedimiento de Gestión de Recursos (Servicios)

CÓDIGO: DF-OMA-IC-RM-02

EMISIÓN: 02-DIC-2025

REVISIÓN: 01

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO



H. AYUNTAMIENTO DE
BENITO JUÁREZ
Q. ROO

02 DIC. 2025

VALIDADCD



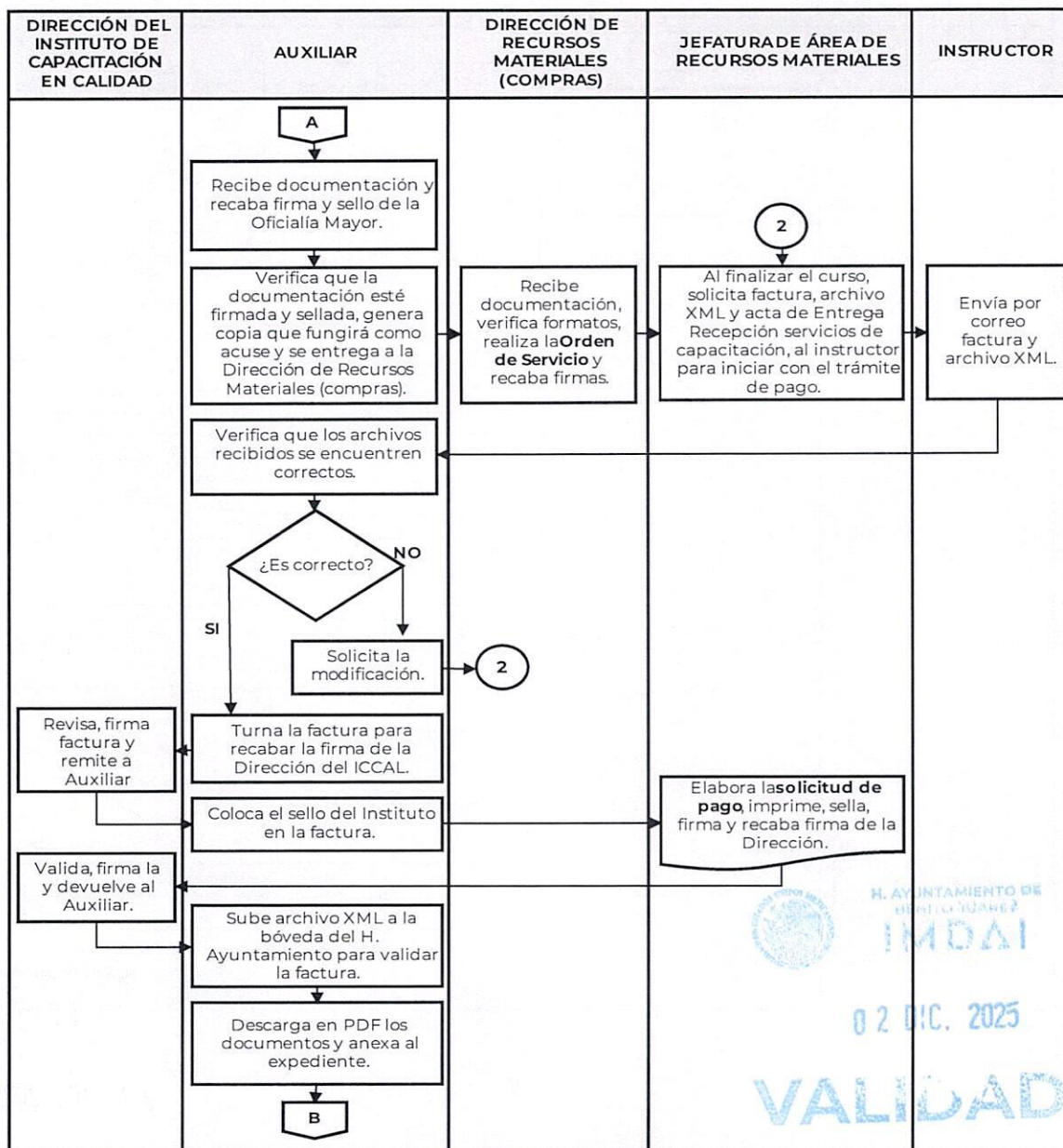
DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO:
Procedimiento de Gestión de Recursos (Servicios)

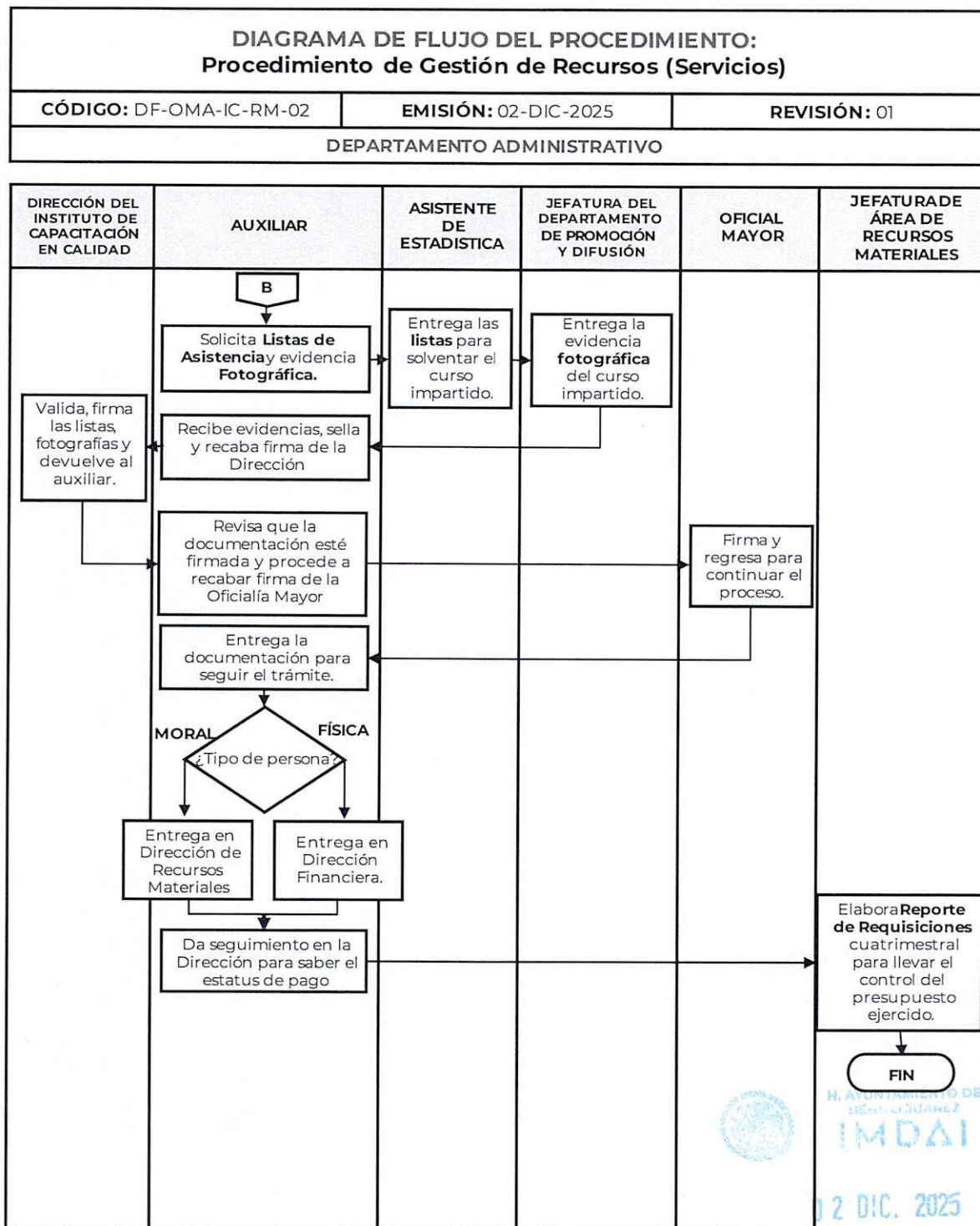
CÓDIGO: DF-OMA-IC-RM-02

EMISIÓN: 02-DIC-2025

REVISIÓN: 01

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO





VALIDADO



PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO		JEFATURA DE ÁREA DE SOPORTE TÉCNICO
REVISIÓN: 01	CÓDIGO: P-OMA-IC-ST-01	EMISIÓN: 02/DIC/2025

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ	VALIDÓ
C. Norberto Cox Chi	C. Alfonso Israel Martínez León	Mtra. Romina Cervera Estrella	Lic. Bárbara Jackeline Iturralde Ortíz
			
Jefe de Área de Soporte Técnico	Jefe de Departamento Administrativo	Directora del Instituto de Capacitación en Calidad	Directora General del Instituto Municipal de Desarrollo Administrativo e Innovación
			 02 DIC. 2025

VALIDADO



4.2.5 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO		JEFATURA DE ÁREA DE SOPORTE TÉCNICO
REVISIÓN: 01	CÓDIGO: P-OMA-IC-ST-01	EMISIÓN: 02/DIC/2025

1.0 OBJETIVO

Vigilar el correcto uso de las instalaciones, equipo de cómputo y mobiliario de oficina de la Dirección del Instituto 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 del Instituto de Capacitación en Calidad que requieran asistencia técnica, así como personal profesional que imparten cursos en el Instituto, con respecto a la infraestructura y equipos de cómputo.

3.0 RESPONSABILIDADES

3.1 Jefatura de Departamento Administrativo

3.1.1 Supervisa la aplicación de la verificación de la infraestructura de la Dirección del Instituto 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 del Instituto de Capacitación en Calidad y equipos de cómputo.

3.2.2 Mantener en condiciones óptimas de servicio la infraestructura, mobiliario, equipo y servicios básicos para la operación eficiente de la Dirección del Instituto de Capacitación en Calidad.

3.2.3 Proporcionar el apoyo necesario a las áreas de la Dirección del Instituto para solucionar problemas que se susciten con el equipo y en la infraestructura.

3.2.4 Solicita los insumos necesarios para la corrección de los imperfectos.

3.2.5 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.

02 DIC. 2025
VALIDADO

3.4 Personal de la Dirección del Instituto 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 del Instituto 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 del Instituto 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 Instituto de Capacitación en Calidad.
3	Jefatura de Área de Soporte Técnico	Procede a revisar la falla y detectar si es en equipo de cómputo o en instalaciones. <ul style="list-style-type: none"> En caso de ser equipo de <u>cómputo</u> y requerir atención especializada o de gravedad, consulta vía telefónica a la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación para su atención. En caso de reparaciones en las <u>instalaciones</u> pasa a la actividad número 6.

02 DIC. 2025

VALIDADC



PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
4	Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación	Revisa el equipo de cómputo determinando si quiere refacciones o dictamina para su baja. <ul style="list-style-type: none">• Si requiere refacciones se le hace de su conocimiento a la Dirección del ICCAL para su gestión (<i>ver procedimiento de Gestión de Recursos (Suministros) P-OMA-IC-DA-01</i>).• En caso de ser para baja, dictamina justificando la razón y envía por oficio a la Dirección del ICCAL para que sea capturado en el "Reporte de Activo Fijo para Baja" formato F-OMA-IC-DA-03.F04.
5	Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación	Al recibir las refacciones, procede a la rehabilitación del equipo.
6	Jefatura de Área de Soporte Técnico	Verifica físicamente la falla y procede a su reparación, en caso de que la falla requiera atención especializada solicita el servicio a la Dirección de Servicios Generales.
7	Jefatura de Departamento Administrativo	Procede a reportar telefónicamente a la Dirección de Servicios Generales, de ser necesario se elabora oficio de solicitud de servicio, especificando el lugar y tipo de servicio.
8	Dirección de Servicios Generales	Solicita vía oficio material o refacciones anexando dictamen para atención y reparación.
9	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.
10	Jefatura de Departamento Administrativo	Al contar con el material o refacciones, se notificará nuevamente a la Dirección de Servicios Generales para que envíe al Técnico respectivo.
11	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.
12	Jefatura de Área de Soporte Técnico	Verifica dos veces al año los equipos asignados al Instituto de Capacitación en Calidad y elabora el "Reporte de Mantenimiento de Cómputo" formato F-OMA-IC-DA-03.F05 .



PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
13	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.
14	Fin de Procedimiento	

6.0 REFERENCIA DEL DOCUMENTO

- 6.1 Manual de Organización del Instituto 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 **F-OMA-IC-DA-03.F01** Lista de Verificación de Infraestructura
- 7.2 **F-OMA-IC-DA-03.F02** Reporte de Fallas
- 7.3 **F-OMA-IC-DA-03.F03** Reporte de Antivirus
- 7.4 **F-OMA-IC-DA-03.F04** Reporte de Activo Fijo para Baja
- 7.5 **F-OMA-IC-DA-03.F05** Reporte de Mantenimiento de Cómputo
- 7.6 **DF-OMA-IC-DA-03** Diagrama de flujo del Procedimiento de Mantenimiento.

8.0 HISTORIAL DEL DOCUMENTO

REVISIÓN ANTERIOR	REVISIÓN ACTUAL	RAZÓN DE LA ÚLTIMA MODIFICACIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN
02 2021-2024	01 2024-2027	Actualización	02/DIC/2025



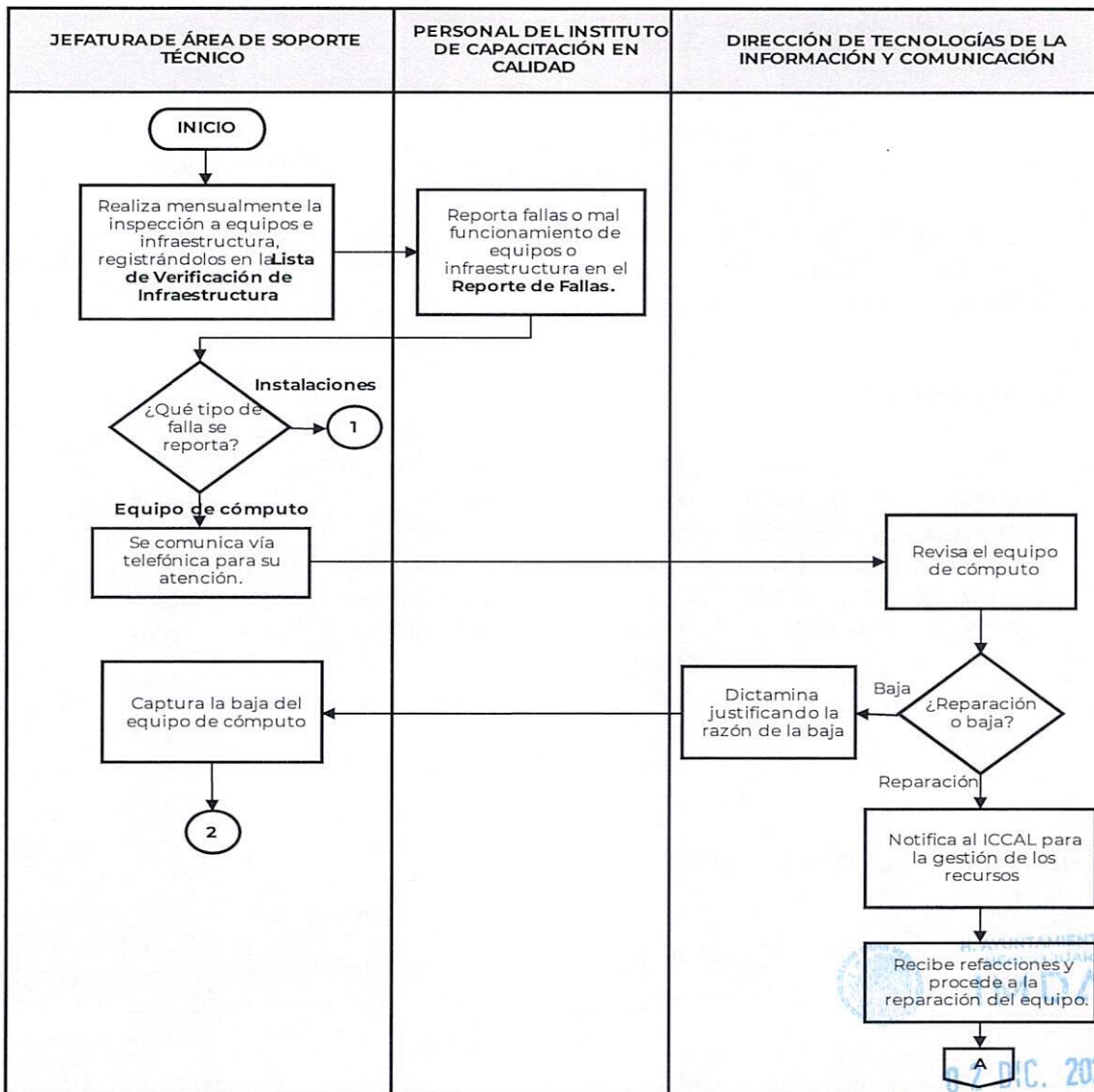
IMDAI

02 DIC. 2025

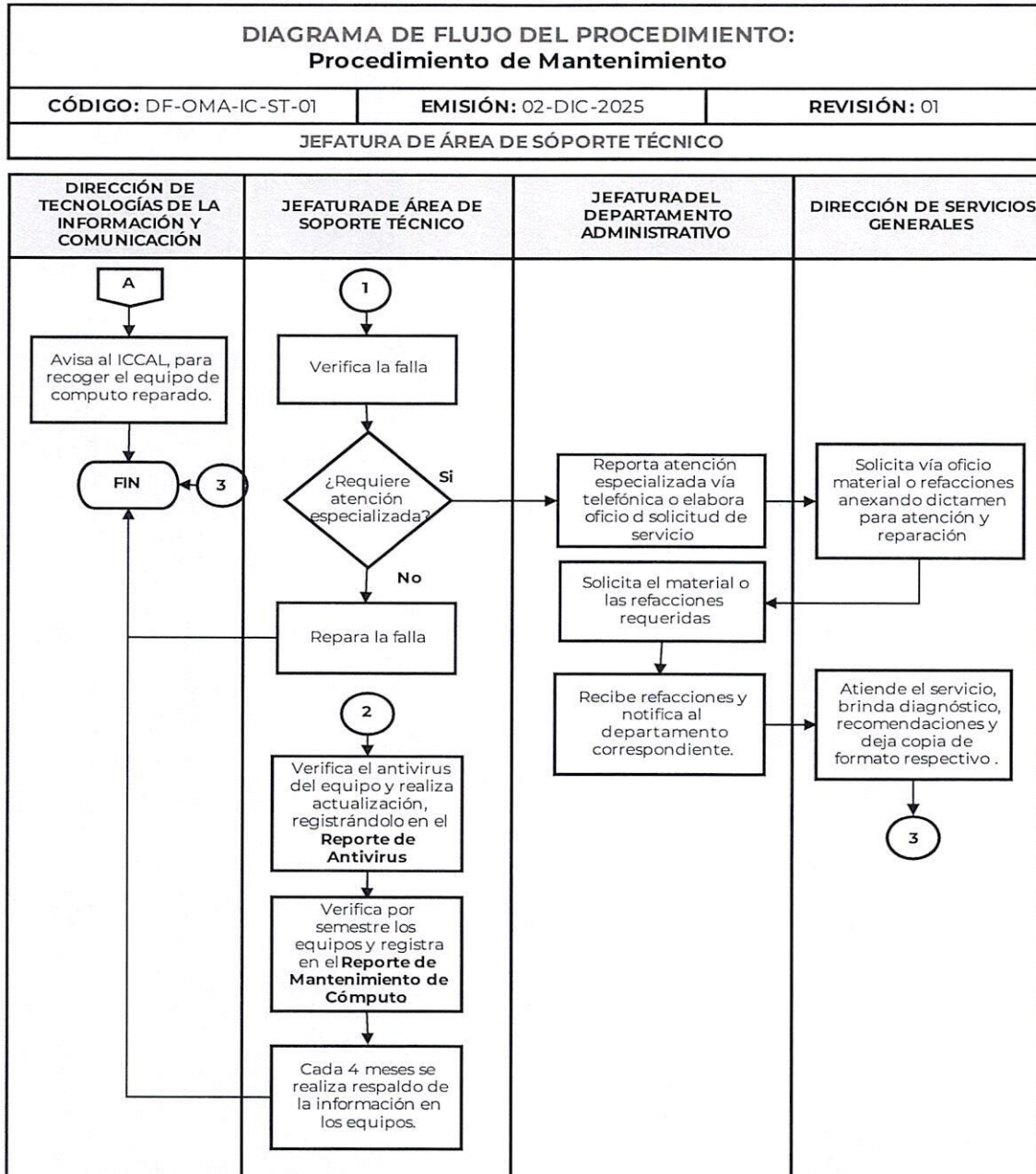
VALIDADO



DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO: Procedimiento de Mantenimiento		
CÓDIGO: DF-OMA-IC-ST-01	EMISIÓN: 02-DIC-2025	REVISIÓN: 01
JEFATURA DE ÁREA DE SÓPORTE TÉCNICO		



VALIDADO



H. AYUNTAMIENTO DE
BENITO JUÁREZ
IMDAI

02 DIC. 2025

VALIDADO



PROCEDIMIENTO DE PLANEACIÓN DE LA CAPACITACIÓN		JEFATURA DEL ÁREA DE PLANEACIÓN
REVISIÓN: 01	CÓDIGO: P-OMA-IC-AP-01	EMISIÓN: 02/DIC/2025

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 del Instituto de Capacitación en Calidad	Directora General del Instituto Municipal de Desarrollo Administrativo e Innovación

02 DIC. 2025

VALIDADO



4.2.6 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

PROCEDIMIENTO DE PLANEACIÓN DE LA CAPACITACIÓN		JEFATURA DEL ÁREA DE PLANEACIÓN
REVISIÓN: 01	CÓDIGO: P-OMA-IC-AP-01	EMISIÓN: 02/DIC/2025

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 eficiente y efectivo.

2.0 ALCANCE

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

3.0 RESPONSABILIDADES

3.1 Dirección del Instituto 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 para la impartición de cursos.
- 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.



MUNICIPIO DE
BENITO JUÁREZ
IMCAI

02 DIC. 2025

VALIDADO



3.3 Jefatura de Área de Planeación

- 3.3.1** Aplicar la Detección de Necesidades de Capacitación en las Entidades, Dependencias y Direcciones del Municipio de Benito Juárez a través de la cédula.
- 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.

4.3 Cursos

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

02 DIC. 2025

VALIDADO



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 noviembre de cada año, sin embargo, cuando existe <u>transición de la Administración</u> este proceso se realizará un mes posterior a la misma
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 del Instituto de Capacitación en Calidad	Autorizar el formulario y firma los oficios para su aplicación en las Dependencias.



PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
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.
8	Jefatura de Área de Planeación	<p>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.</p> <ol style="list-style-type: none">1. En este programa, se <u>incluyen únicamente</u> los cursos, que resulten del análisis y depuración del Concentrado Anual de Detección de Necesidades de Capacitación, de acuerdo con los siguientes criterios:2. Solicitud del curso de al menos <u>10 participantes</u>.3. 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.4. Los temas estratégicos que por su naturaleza deben dominar el personal del municipio, se programarán, aunque no cubran el mínimo de solicitudes, es decir, cursos de tronco común.5. 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.



PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
		<p>6. La programación de cursos, también considerará los programas especiales de capacitación, que surjan durante el año, así como las instrucciones de la Dirección del Instituto de Capacitación en Calidad, para agendar cursos en determinado trimestre, por situaciones extraordinarias, como el cambio de administración.</p> <p>7. 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.</p> <p>8. Los cursos de capacitación podrán ser presenciales o en línea para mayor alcance.</p> <p>Se entrega a la Jefa de Departamento de Capacitación a más tardar en la <u>segunda semana de enero</u>.</p>
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 del Instituto de Capacitación en Calidad	Analizar 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 con 15 días de anticipación, listado con los nombres de los candidatos y tema que impartirán para iniciar con el proceso correspondiente (<u>ver procedimiento de gestión recursos-servicios</u>). ²⁵



PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
13	Jefatura de Área de Planeación	<p>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:</p> <ul style="list-style-type: none">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 <p>En caso de ser en línea se especifica el nombre de la plataforma educativa o aplicación, ID de reunión y contraseña.</p>
14	Jefatura de Área de Planeación	<p>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:</p> <ul style="list-style-type: none">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 (8:00 a 16:00 hrs.);d) El aula asignada para la impartición de los mismos. <p>Para cursos virtuales, programa los cursos directamente en la plataforma (Zoom o Moodle), para generar el ID y contraseña de manera trimestral.</p>
15	Jefatura del Departamento de Capacitación	<p>Revisa la “Convocatoria de Eventos de Capacitación” formato F-OMA-IC-CP-01.F05 y lo turna a la Dirección.</p>
16	Dirección del Instituto de Capacitación en Calidad.	<p>Autoriza la “Convocatoria de Eventos de Capacitación” formato F-OMA-IC-CP-01.F05 y entrega para su seguimiento.</p>
17	Jefatura de Área de Planeación	<p>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</p>

VALIDADO



PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
		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	Jefatura del 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.
19	Jefatura de Área de Planeación	Para los cursos en línea elaborar una programación de coanfitriones quincenal 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 III y VIII.
- 6.3 Plan Municipal de Desarrollo
- 6.4 Manual de Organización del Instituto 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 F-OMA-IC-DC-01.F01	Cedulas de Detección de Necesidades de Capacitación
7.2 F-OMA-IC-DC-01.F02	Concentrado Anual de DNC
7.3 F-OMA-IC-DC-01.F03	Programa de Capacitación Integral Institucional
7.4 F-OMA-IC-DC-01.F04	Catálogo de instructores y prestadores de servicios de capacitación
7.5 F-OMA-IC-DC-01.F05	Convocatoria de Eventos de Capacitación
7.6 F-OMA-IC-DC-01.F06	Programación Mensual de Aulas
7.7 F-OMA-IC-DC-01.F07	Cobertura del Programa de Capacitación Integral Institucional
7.8 DF-OMA-IC-DC-01	Diagrama de Flujo del Procedimiento de Planeación de la Capacitación.

8.0 HISTORIAL DEL DOCUMENTO

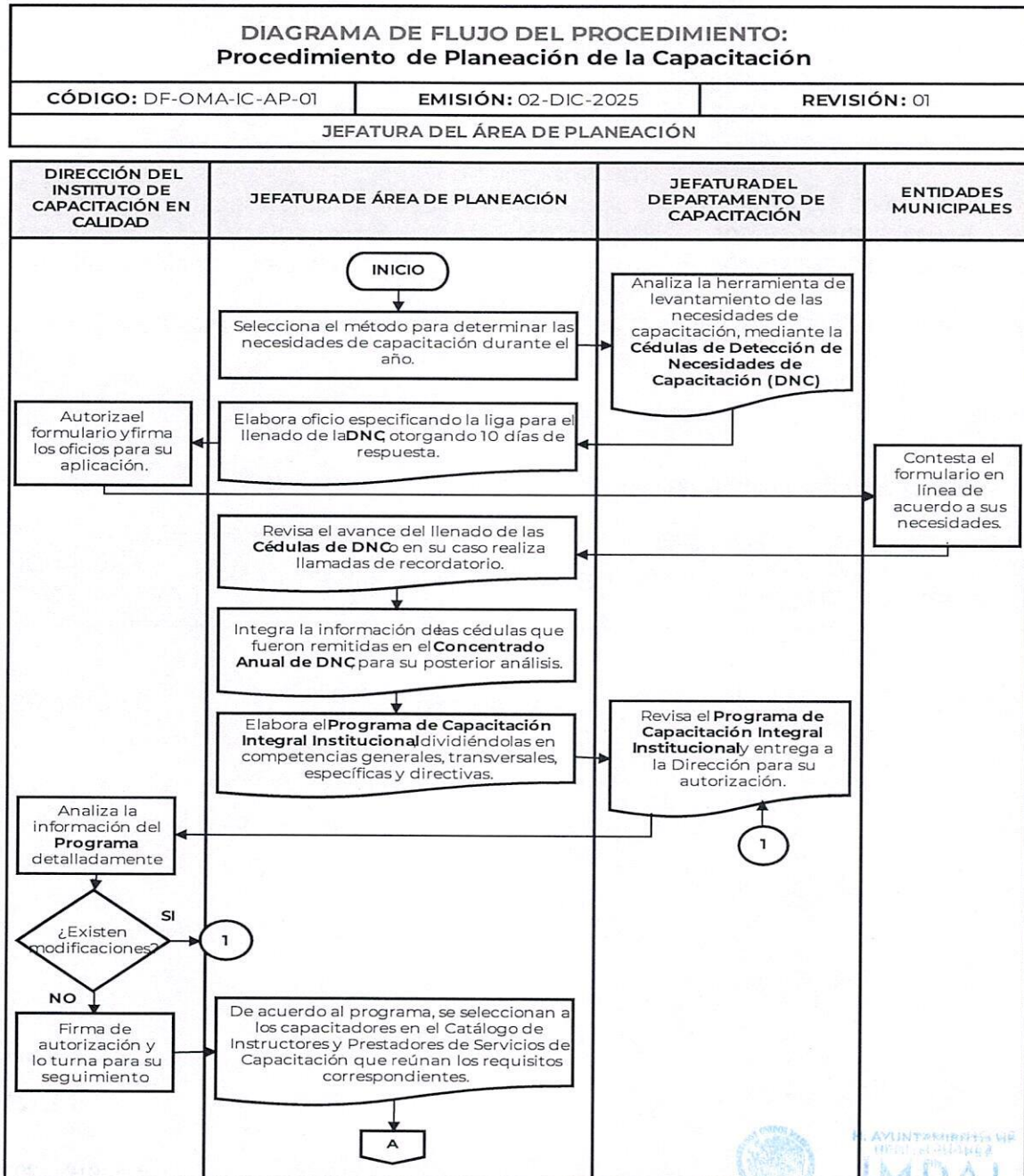
REVISIÓN ANTERIOR	REVISIÓN ACTUAL	RAZÓN DE LA ÚLTIMA MODIFICACIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN
02 2021-2024	01 2024-2027	Actualización	02/DIC/2025

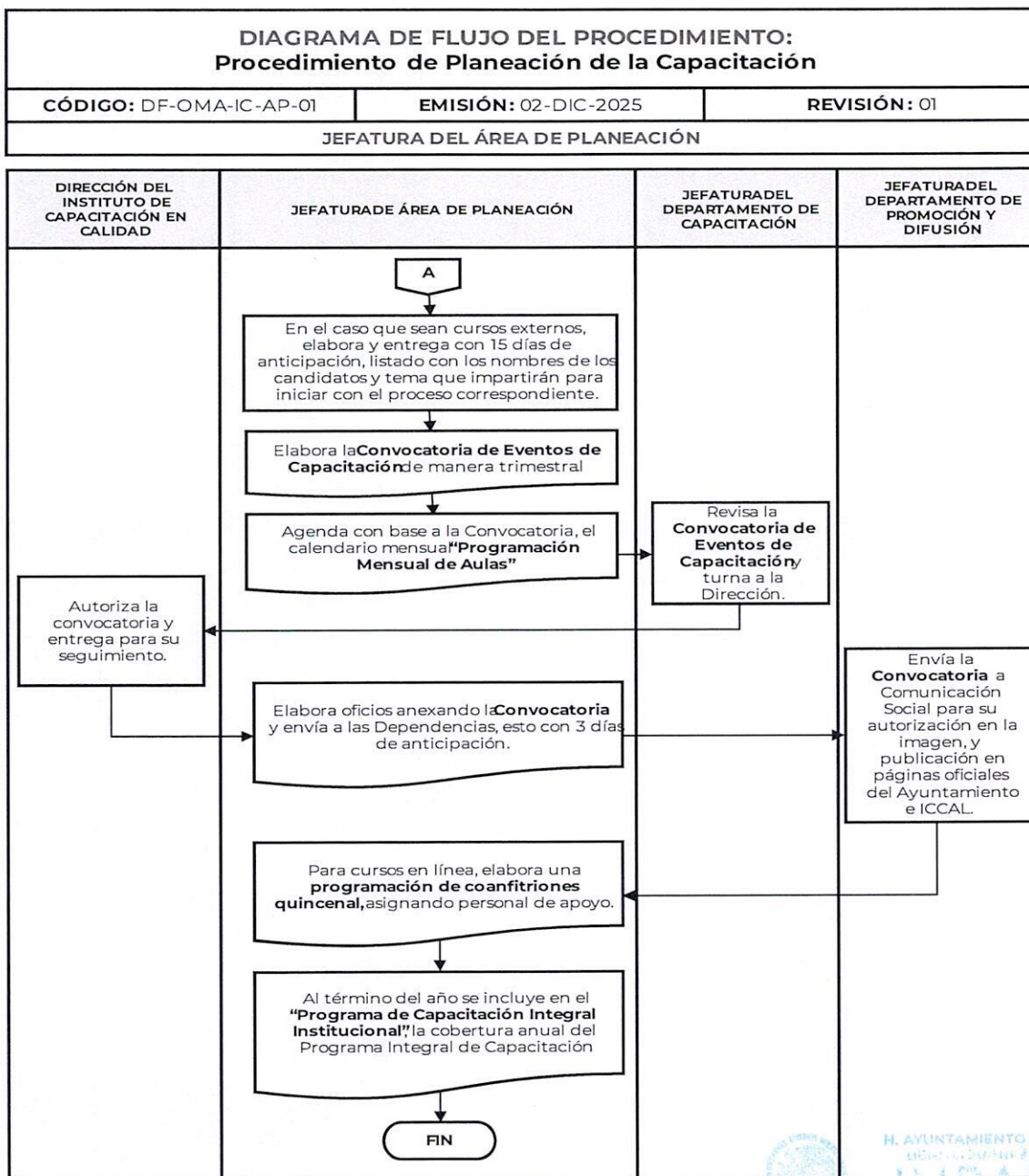


H. AYUNTAMIENTO DE
BENITO JUÁREZ
IMDAI

02 DIC. 2025

VALIDADO





H. AYUNTAMIENTO DE
BENITO JUÁREZ, Q. ROO
IMDAI

02 DIC. 2025

VALIDAD



PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN Y EVALUACIÓN DE INSTRUCTORES		JEFATURA DEL ÁREA DE PLANEACIÓN
REVISIÓN: 01	CÓDIGO: P-OMA-IC-AP-02	EMISIÓN: 02/DIC/2025

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



4.2.7 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN Y EVALUACIÓN DE INSTRUCTORES		JEFATURA DEL ÁREA DE PLANEACIÓN
REVISIÓN: 01	CÓDIGO: P-OMA-IC-AP-02	EMISIÓN: 02/DIC/2025

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 del Instituto 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 del Instituto de Capacitación en Calidad, a fin de mantener un control sobre los mismos.

3.0 RESPONSABILIDADES

3.1 Dirección del Instituto 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.

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 3.3.2 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.

VALIDADDC



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 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.

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.

02 DIC. 2025

VALIDADCD



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 Instituto 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.



H. AYUNTAMIENTO DE
BENITO JUÁREZ
IMDAI

02 DIC. 2025

VALIDADO



4.13 EC0217 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 EC0366 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. En el caso que sean instructores internos, se le solicita iniciar con la planeación y diseño de los cursos que le sean asignados (pasar al punto 5 de este procedimiento).
3	Jefatura de Área de Planeación	Solicita la siguiente documentación a las y los candidatos para cotejar su experiencia: Instructor interno:

VALIDADO



PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
		<ol style="list-style-type: none">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. <p>Empresa de capacitación e instructor independiente:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Currículum empresarial;2. Catálogo de cursos;3. Listado de instructores con su experiencia profesional.4. Carta descriptiva <p>Instituciones con convenio:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Catálogo de cursos.2. Convenio de colaboración.3. Listado de instructores con su experiencia profesional.4. Carta descriptiva. <p>En caso de ser Instructores del Gobierno Municipal, Estatal o Federal, no se le requiere información ya que es asignado por medio de oficio.</p>
4	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>).
5	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.
6	Instructor (a) Interno	Elabora la “Carta Descriptiva” formato F-OMA-IC-DC-02.F01 , con los siguientes datos: <ol style="list-style-type: none">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



PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
		<p>el participante para alcanzar los objetivos de enseñanza-aprendizaje.</p> <p>f) Condiciones para ingresar al curso, taller o módulo;</p> <p>g) Características del lugar de instrucción;</p> <p>h) Forma de evaluar el aprendizaje;</p> <p>i) Temas y subtemas y;</p> <p>j) Objetivo de cada subtema.</p> <p>En caso de curso en línea</p> <p>k) Vía de transmisión</p> <p>l) ID de reunión</p> <p>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.</p>
7	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.
8	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.
9	Jefatura de Área de Planeación	Verifica el material de apoyo a desarrollar durante el curso con el fin de evaluar que sea el adecuado. Una vez validado el curso y el material, pasa a la siguiente actividad de lo contrario indica las correcciones para su modificación.
10	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 y EC0366.



PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
		<p>NOTA: En la evaluación del candidato a instructor participarán personal del Departamento de Capacitación y Dirección del ICCAL.</p> <ul style="list-style-type: none">• En caso de cumplir con el 80% de los criterios de la evaluación se califica como un instructor competente y candidato a contratación.• Si tiene una calificación menor al 80% en su evaluación, no se considera para impartición.• 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.
11	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.
12	Instructor independiente/instructor interno/prestadores de servicios de capacitación	Entrega la documentación requerida por el personal de la Dirección del Instituto de Capacitación en Calidad, quince días hábiles previos al curso que impartirá.
14	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 .
		<ul style="list-style-type: none">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 del Instituto de Capacitación en Calidad.b) Instructores internos, queda exento de este reglamento.



PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
		c) Instructores externos, cada uno firma su reglamento.
15	Instructor independiente/instructor interno/prestadores de servicios de capacitación	Imparte el curso de acuerdo al Procedimiento de Impartición de la Capacitación.
16	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>).
17	Jefatura del Departamento de Capacitación	Revisa los resultados del "Concentrado de Evaluación del Curso" formato F-OMA-IC-DC-04.F05 , el cual deberá obtener una calificación mínima de 9, para continuar como instructor (a). <ul style="list-style-type: none">• En caso, que se obtenga menor de 8.5, se podrá considerar, como instructor condicionado hasta que aplique acciones para mejorar su desempeño.• En caso de ser menor de 7.5, no se contemplará para la prestación de sus servicios en los próximos periodos de capacitación, sin embargo, podrá iniciar nuevamente con este procedimiento.
18	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.
19	Fin del procedimiento	

6.0 REFERENCIA DEL DOCUMENTO

- 6.1 Reglamento Interior de la Oficialía Mayor, Artículo 19, Fracción V y VII.
- 6.2 Manual de Organización del Instituto de Capacitación en Calidad.
- 6.3 Programa de Capacitación Integral Institucional
- 6.4 Procedimiento de Gestión de Recursos
- 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 Impartición de cursos de formación del capital humano de manera presencial grupal.
- 6.9 Estándar de competencia: Desarrollo de Cursos de formación en Línea

02 DIC. 2025

APROBADO



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 F-OMA-IC-DC-02.F01

Carta descriptiva

7.2 F-OMA-IC-DC-02.F02

Evaluación Inicial de Instructores

7.3 F-OMA-IC-DC-02.F03

Reglamento interno de instructores, capacitadores y Facilitadores

7.4 F-OMA-IC-DC-02.F04

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.

8.0 HISTORIAL DEL DOCUMENTO

REVISIÓN ANTERIOR	REVISIÓN ACTUAL	RAZÓN DE LA ÚLTIMA MODIFICACIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN
02 2021-2024	01 2024-2027	Actualización	02/DIC/2025



H. AYUNTAMIENTO DE
BENITO JUÁREZ

IMDAI

02 DIC. 2025

VALIDADO



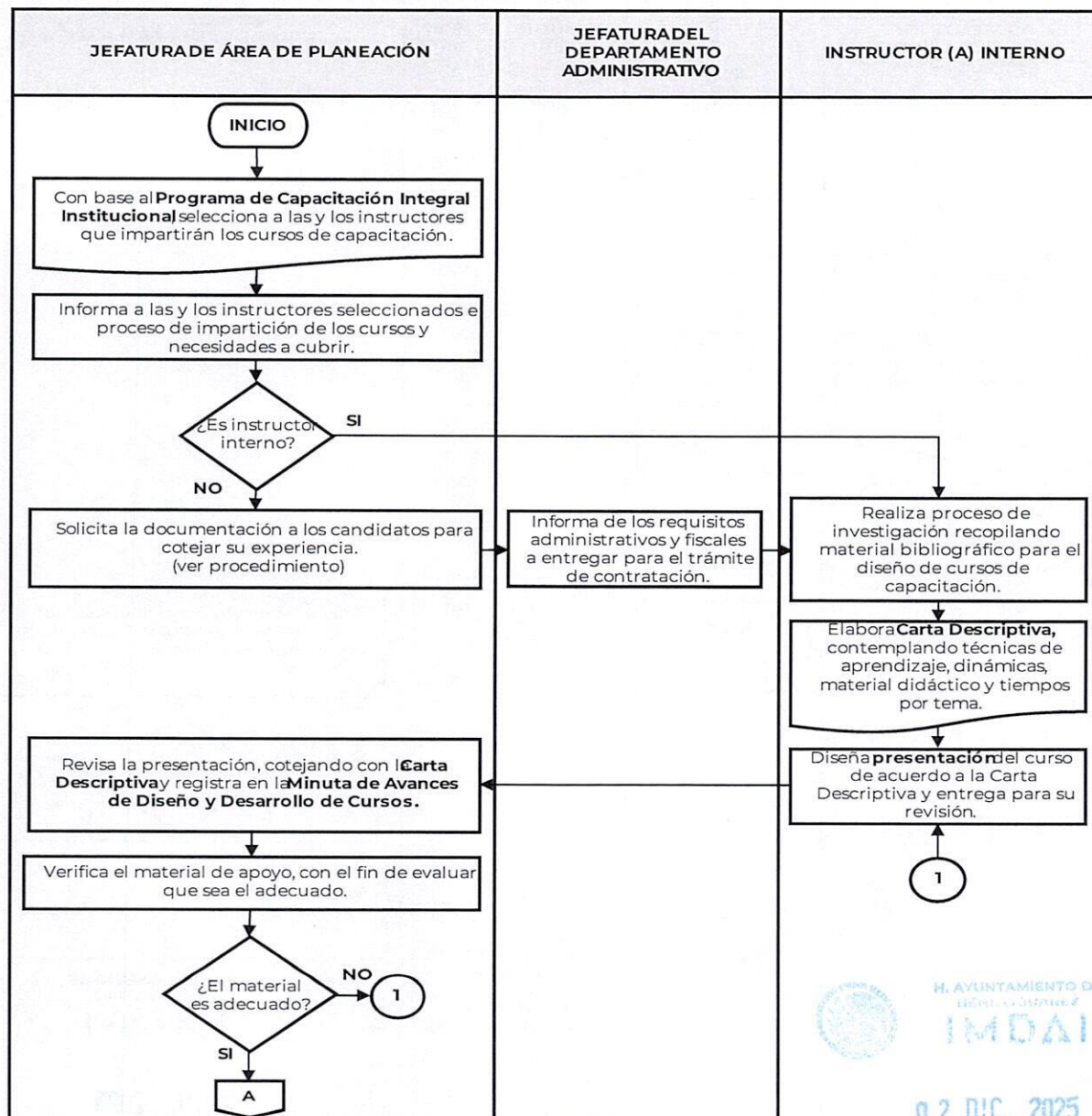
DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO:
Procedimiento de Selección y Evaluación de Instructores

CÓDIGO: DF-OMA-IC-AP-02

EMISIÓN: 02-DIC-2025

REVISIÓN: 01

JEFATURA DEL ÁREA DE PLANEACIÓN



VALIDAD



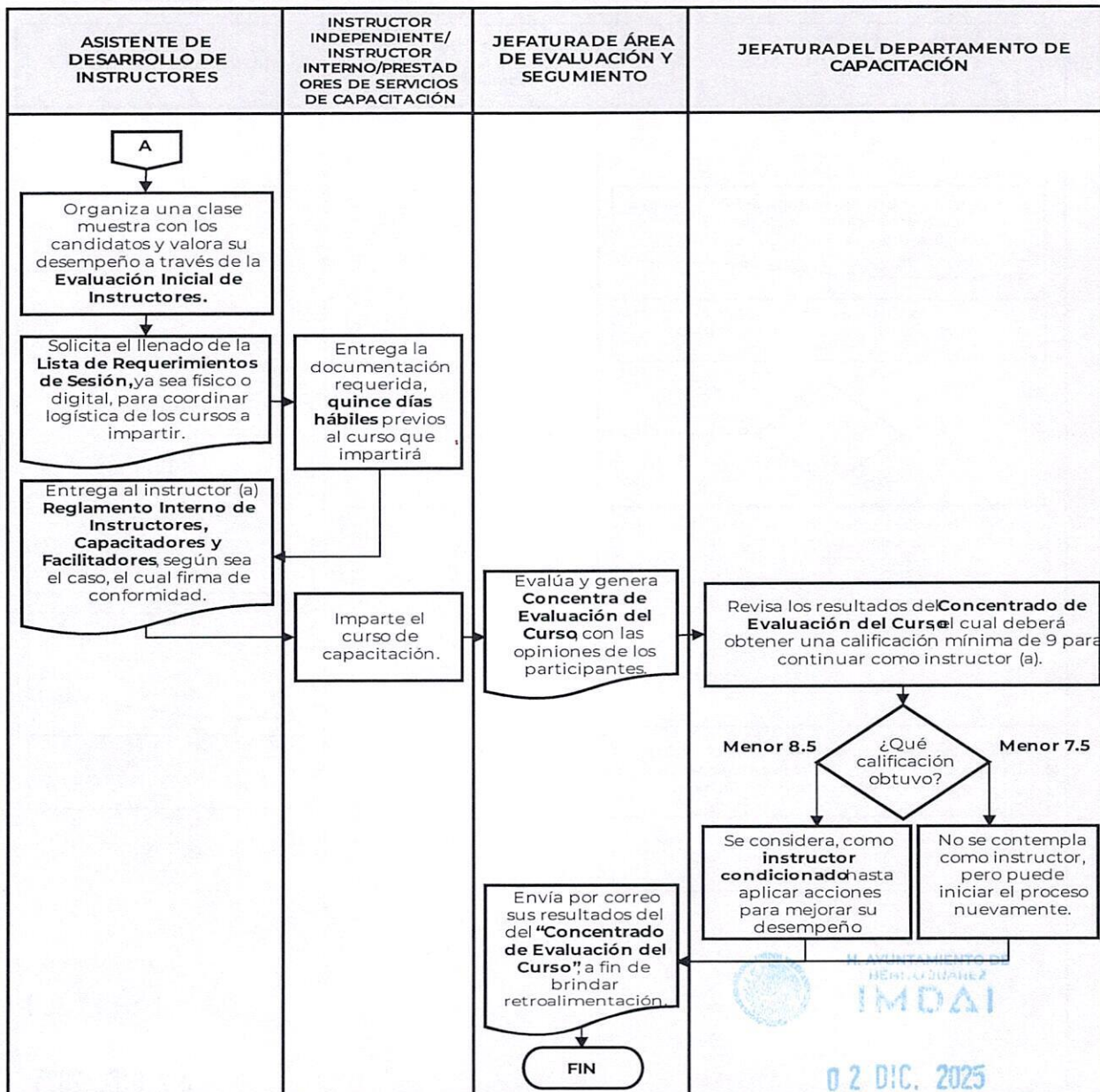
DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO:
Procedimiento de Selección y Evaluación de Instructores

CÓDIGO: DF-OMA-IC-AP-02

EMISIÓN: 02-DIC-2025

REVISIÓN: 01

JEFATURA DEL ÁREA DE PLANEACIÓN








H. AYUNTAMIENTO DE
BENITO JUÁREZ
IMDAI

02 DIC. 2025

VALIDADO



PROCEDIMIENTO DE IMPARTICIÓN DE LA CAPACITACIÓN EN MODALIDAD PRESENCIAL		JEFATURA DE ÁREA DE PLANEACIÓN
REVISIÓN: 01	CÓDIGO: P-OMA-IC-AP-03	EMISIÓN: 02/DIC/2025

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 del Instituto de Capacitación en Calidad	Lic. Bárbara Jackeline Iturralde Ortiz  Directora General del Instituto Municipal de Desarrollo Administrativo e Innovación  H. AYUNTAMIENTO DE BENITO JUÁREZ



02 DIC. 2025

VALIDADO



4.2.8 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

PROCEDIMIENTO DE IMPARTICIÓN DE LA CAPACITACIÓN EN MODALIDAD PRESENCIAL		JEFATURA DE ÁREA DE PLANEACIÓN
REVISIÓN: 01	CÓDIGO: P-OMA-IC-AP-03	EMISIÓN: 02/DIC/2025

1.0 OBJETIVO

Definir el método para la impartición de cursos de capacitación y cubrir con las expectativas de las y los participantes, logrando un nivel de aprendizaje aprobatorio de acuerdo a los objetivos planteados para cada curso.

2.0 ALCANCE

Este procedimiento aplica para los cursos que se impartirán en la Dirección del Instituto 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.

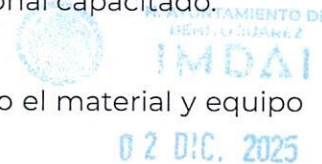
3.4 Asistente de Estadísticas

3.4.5 Elaborar las Lista de registro y listas de asistencia de los cursos.

3.4.6 Elaborar Informe estadístico de cursos impartidos y personal capacitado.

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.



VALIDADO



3.6 Instructor

- 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 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.

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.

02 DIC. 2025

VALIDADO



5.0 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

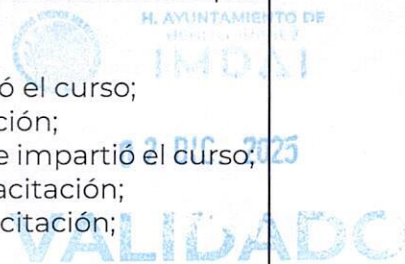
PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Jefatura de Área de Planeación	Elabora "Formulario de lista de registro" , F-OMA-IC-DC-04.F01 de acuerdo a la "Convocatoria de Eventos de Capacitación" formato F-OMA-IC-DC-01.F05 en la cual se inscriben las y los participantes con el fin de llevar un control 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.
2	Participantes	Se inscriben a los cursos a través del enlace de "Formulario de lista de registro" , F-OMA-IC-DC-04.F01.
3	Asistente de Estadísticas	Descarga el "Formulario de lista de registro" , 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.
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 Operación y Control	Prepara el aula (montaje), material y equipo que se utilizará de acuerdo a la "Lista de Requerimientos" formato F-OMA-IC-DC-03.F02. En caso de no contar con algún material lo notifica al Departamento Administrativo para verificar su disponibilidad y si no es posible cumplir con el requerimiento se notifica al instructor para hacer los cambios pertinentes en su planeación del curso.



PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
7	Instructor (a)	Acude a la Dirección del Instituto 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.
8	Dirección del Instituto 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.
9	Instructor (a)	<p>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:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Realiza el encuadre2. Emplea la técnica grupal de integración3. Emplea la técnica instruccional expositiva, demostrativa, o dialogo/discusión.4. Facilita el proceso de aprendizaje del grupo5. Maneja los equipos, materiales, y apoyos didácticos6. Realiza los ajustes pertinentes el desarrollo de curso.7. Realiza la conclusión de los contenidos temáticos desarrollados con apoyo del grupo8. Realiza el cierre del curso con la participación del grupo. <p>Se toman en cuenta los lineamientos más importantes del estándar de competencia EC0217.01.</p>
10	Departamento de Promoción y Difusión	<p>Toma evidencias fotográficas de los cursos de capacitación y las publica en las redes sociales de acuerdo al aviso de privacidad.</p> <p>NOTA: resguarda las evidencias fotográficas por tema y fecha.</p>
11	Asistente de Desarrollo de Instructores	Solicita a los asistentes registrar su asistencia en la "Lista de Asistencia" formato P-OMA-IC-DC-03.F01
12	Asistente de Desarrollo de Instructores	<p>Turna "Lista de Asistencia" formato P-OMA-IC-DC-03.F01 al Asistente de Estadísticas.</p> <ul style="list-style-type: none">• 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. Asistente de Estadísticas.



PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
13	Asistente de Estadísticas	<p>Depura y actualiza semanalmente las listas de asistencia para que las y los participantes firmen su asistencia a las siguientes sesiones.</p> <p>En caso de incorporarse algún participante, se registra en la “Lista de Asistencia” formato P-OMA-IC-DC-03.F01.</p> <p>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.</p>
14	Jefatura de Área de Evaluación y Seguimiento	<p>Al finalizar el curso, aplica la “Evaluación del Curso” formato F-OMA-IC-DC-03.F03, contemplando los siguientes temas:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Instructor2. Contenido del curso3. Instalaciones <p>Comentarios y sugerencias</p>
15	Dirección del Instituto de Capacitación en Calidad	<p>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 del Instituto de Capacitación en Calidad.</p>
16	Asistente de Desarrollo de Instructores	<p>Entrega al instructor (a) el formato “Informe final del curso” formato F-OMA-IC- DC-03.F07.</p>
17	Instructor (a)	<p>Realiza el llenado del informe tomando en cuenta el desarrollo del curso y cumplimiento de expectativas de las y los participantes.</p>
18	Instructor (a)	<p>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.</p>
19	Jefatura de Área de Evaluación y Seguimiento	<p>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:</p> <ol style="list-style-type: none">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





PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
		i) Concentrado de comentarios. Nota: La logística no se promedia con la calificación del instructor ni con el contenido del curso.
20	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.
21	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. Este informe se elabora trimestralmente y contempla el concentrado de calificación por instructores.
22	Jefatura de Área de Evaluación y Seguimiento	Imprime y recaba firma de la Jefa del Departamento de Capacitación.
23	Jefatura del Departamento de Capacitación	Revisa el informe, firma y remite para su resguardo.
24	Jefatura de Área de Evaluación y Seguimiento	Resguarda el informe para consulta.
25	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.
26	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 III y VIII.
- 6.3** Manual de Organización del Instituto de Capacitación en Calidad.
- 6.4** Norma ISO 9001:2015

02 DIC. 2025

H. AYUNTAMIENTO DE
BENITO JUÁREZ

VALIDADO



- 6.5 Convocatoria de Eventos de Capacitación
- 6.6 Acta de Entrega-Recepción servicios de capacitación
- 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 F-OMA-IC-DC-03.F01 Lista de asistencia.
- 7.2 F-OMA-IC-DC-03.F02 Lista de requerimientos de Sesión
- 7.3 F-OMA-IC-DC-03.F03 Evaluación del Curso.
- 7.4 F-OMA-IC-DC-03.F04 Concentrado de Evaluación del Curso.
- 7.5 F-OMA-IC-DC-03.F05 Informe de Evaluaciones de Cursos.
- 7.6 F-OMA-IC-DC-03.F06 Informe estadístico de cursos impartidos y personal Capacitado.
- 7.7 F-OMA-IC-DC-03.F07 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

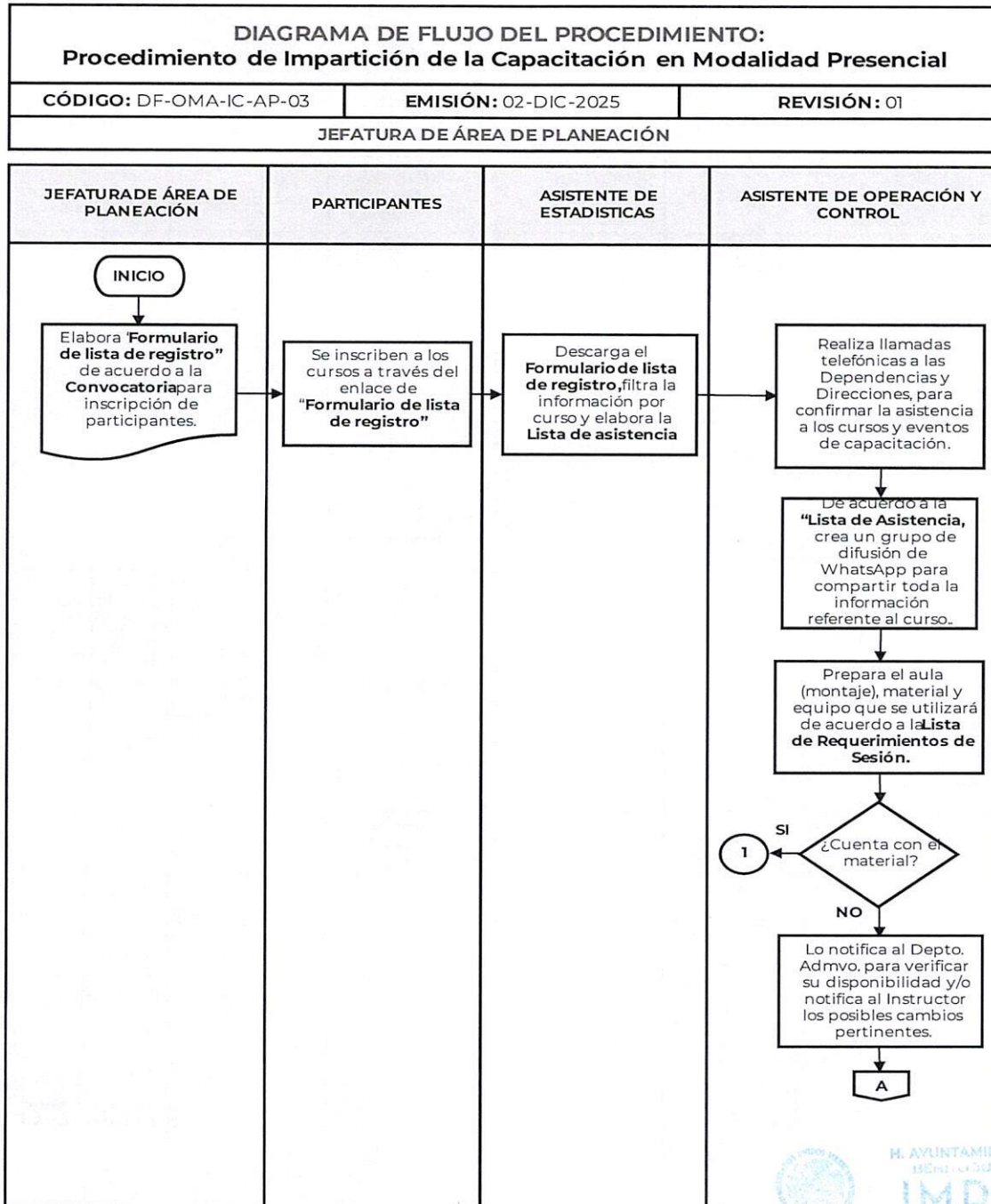
REVISIÓN ANTERIOR	REVISIÓN ACTUAL	RAZÓN DE LA ÚLTIMA MODIFICACIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN
02 2021-2024	01 2024-2027	Actualización	02/DIC/2025



H. AYUNTAMIENTO DE
BENITO JUÁREZ
IMDAI

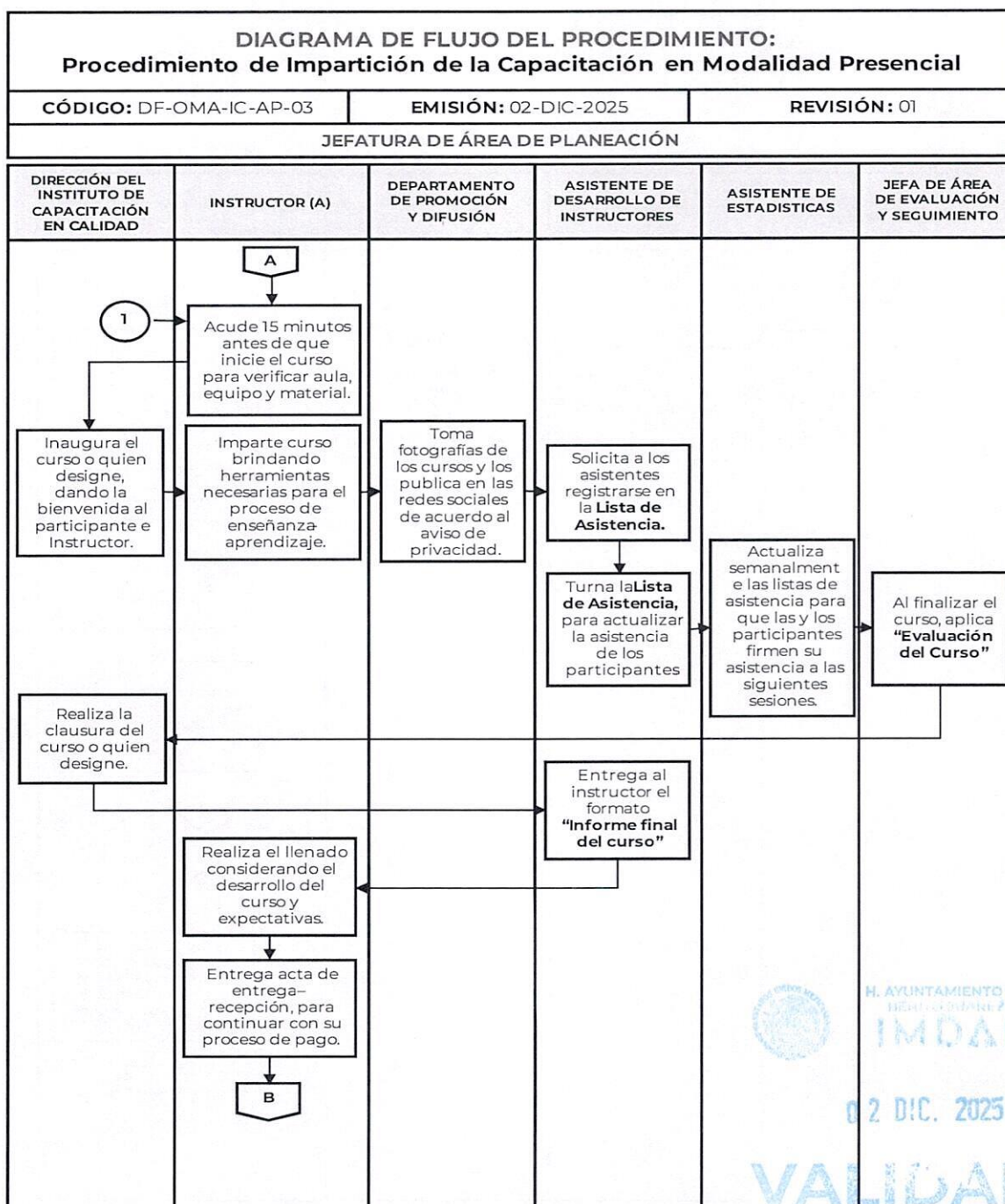
02 DIC. 2025

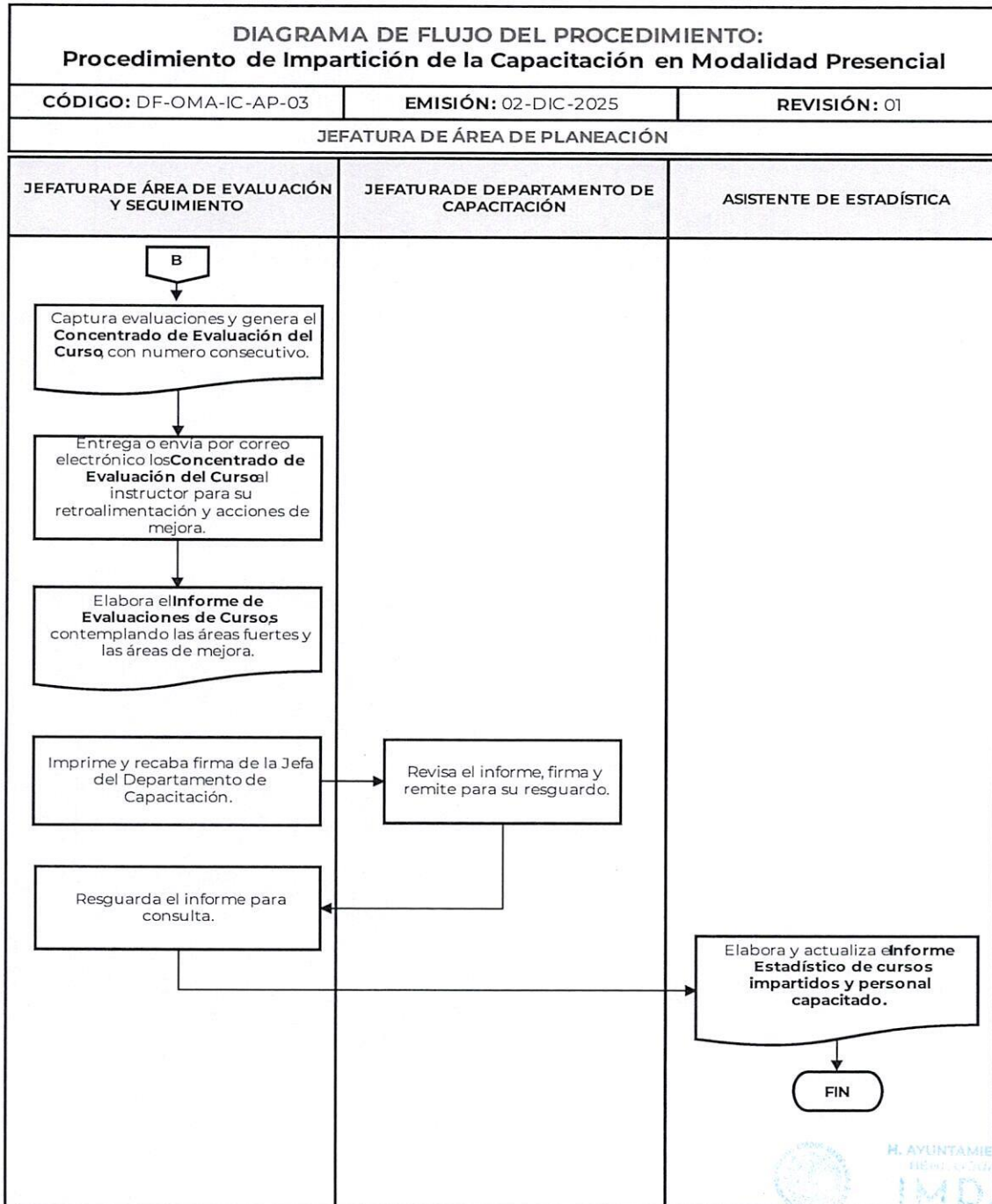
VALIDADO



02 DIC. 2025




VALIDADO







PROCEDIMIENTO DE IMPARTICIÓN DE LA CAPACITACIÓN EN MODALIDAD VIRTUAL		JEFATURA DE ÁREA DE PLANEACIÓN
REVISIÓN: 01	CÓDIGO: P-OMA-IC-AP-04	EMISIÓN: 02/DIC/2025

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 del Instituto de Capacitación en Calidad	Lic. Bárbara Jackeline Iturralde Ortíz  Directora General del Instituto Municipal de Desarrollo Administrativo e Innovación

02 DIC. 2025

VALIDADO



4.2.9 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

PROCEDIMIENTO DE IMPARTICIÓN DE CAPACITACIÓN EN MODALIDAD VIRTUAL		JEFATURA DE ÁREA DE PLANEACIÓN
REVISIÓN: 01	CÓDIGO: P-OMA-IC-AP-04	EMISIÓN: 02/DIC/2025

1.0 OBJETIVO

Definir el método para la impartición de cursos de capacitación y cubrir con las expectativas de las y los participantes, logrando un nivel de aprendizaje aprobatorio de acuerdo a los objetivos planteados para cada curso.

2.0 ALCANCE

Este procedimiento aplica para los cursos que se impartirán en la Dirección del Instituto 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).

3.5 Asistente de Estadísticas

- 3.5.1 Elaborar Informe estadístico de cursos impartidos y personal capacitado.



VALIDADO



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.

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



VALIDADO



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 Instituto 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 "Formulario de lista de registro" (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.
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.



PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
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 "Formulario de lista de registro", 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	Compara el listado de los participantes inscritos con los cursos publicados en la convocatoria y envía correo electrónico con los datos generales del curso (plataforma, ID y contraseña) o por mensaje instantáneo.
8	Asistente de Operación y Control	De acuerdo a la "Lista de Asistencia para cursos en línea" formato P-OMA-IC-DC-04.F03 , crea un grupo de difusión de WhatsApp para compartir toda la información referente al curso.
9	Instructor (a)	Conectarse 15 minutos antes y cerciorarse del buen funcionamiento de la plataforma y los requisitos tecnológicos.
10	Participantes	Se conecta al curso el día y hora establecidos. Para cursos de la plata forma virtual (zoom), continúa el proceso. Para cursos de plataforma virtual (Moodle), concluyen las sesiones en el periodo señalado y lo evalúa de acuerdo al conocimiento recibido. (pasa a la actividad no. 18).
11	Coanfitrión	Permitir el acceso a los participantes y realiza las siguientes actividades durante la sesión: <ul style="list-style-type: none">• Bienvenida al curso.• Presentación del Instructor (a).• 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).

VALIDADO



PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
12	Instructor (a)	<p>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:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Realiza el encuadre2. Emplea la técnica grupal de integración3. Emplea la técnica instruccional expositiva, demostrativa, o dialogo/discusión.4. Facilita el proceso de aprendizaje del grupo5. Maneja los equipos, materiales, y apoyos didácticos6. Realiza los ajustes pertinentes el desarrollo de curso.7. Realiza la conclusión de los contenidos temáticos desarrollados con apoyo del grupo8. Realiza el cierre del curso con la participación del grupo. <p>Se toman en cuenta los lineamientos más importantes del estándar de competencia ECO366.</p>
13	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 .
14	Coanfitrión	<p>Comparte el link del formulario de "Lista de Asistencia para cursos en línea" formulario F-OMA-IC-DC-04.F03 a los participantes del curso.</p> <ul style="list-style-type: none">• En el caso de cursos de una sesión, la lista de asistencia y la evaluación del curso, están en un solo link. <ol style="list-style-type: none">1. 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.
15	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 de la "Lista de asistencia para cursos en línea" formulario F-OMA-IC-DC-04.F03 , que llenan los participantes durante el curso. Este se resguarda de manera digital.
16	Coanfitrión	<p>Comparte el link del formulario Evaluación del Curso para que los participantes valoren el curso.</p> <ol style="list-style-type: none">2. Instructor3. Contenido del curso4. Aprendizaje esperado (Plataforma Moodle)5. Diseño del curso (Plataforma Moodle)



PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
		6. Adicionales (Plataforma Moodle) Comentarios y sugerencias
17	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.F04 .
18	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.F05 a los instructores para su retroalimentación y acciones de mejora. <ul style="list-style-type: none">• Contenido de curso.• Aprendizaje esperado.• Diseño de la plataforma.• Adicionales. Comentarios y sugerencias.
19	Asistente de Desarrollo de Instructores	Envía el link del formulario de "Informe final - cursos virtuales" formato F-OMA-IC-DC-04.F08 para ser llenado por el instructor (a).
20	Jefatura de Área de Evaluación y Seguimiento	Envía por correo electrónico al instructor (a), el "Concentrado de videoconferencias" formato F-OMA-IC-DC-04.F04 , para retroalimentación. En el caso de cursos de Moodle, no se realiza esta acción.
21	Jefatura de Área de Evaluación y Seguimiento	Elabora el "Informe de evaluación videoconferencias" formato F-OMA-IC-DC-04.F06 e "Informe de evaluación Cursos virtuales" formato F-OMA-IC-DC-04.F07 , de forma mensual.
22	Jefatura de Área de Evaluación y Seguimiento	Recaba firma del Jefe de Departamento de Capacitación.
23	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.
24	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 III y VIII.
- 6.3 Manual de Organización del Instituto de Capacitación en Calidad.



02 DIC. 2025

VALIDAD



- 6.4** Norma ISO 9001:2015
- 6.5** Convocatoria de Eventos 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** Informe estadístico de cursos impartidos y personal capacitado.

7.0 REGISTROS

- 7.1 F-OMA-IC-DC-04.F01** Formulario de lista de registro
- 7.2 F-OMA-IC-DC-04.F02** Lista de requerimientos para cursos virtuales
- 7.3 F-OMA-IC-DC-04.F03** Listas de asistencia para cursos en línea
- 7.4 F-OMA-IC-DC-04.F04** Concentrado de videoconferencias
- 7.5 F-OMA-IC-DC-04.F05** Concentrado de cursos virtuales
- 7.6 F-OMA-IC-DC-04.F06** Informe de evaluación de videoconferencias.
- 7.7 F-OMA-IC-DC-04.F07** Informe de evaluación de cursos virtuales
- 7.8 F-OMA-IC-DC-04.F08** Informe final - cursos virtuales
- 7.9 DF-OMA-IC- CP-04** Diagrama de Flujo del Procedimiento de Impartición de la Capacitación en modalidad virtual

8.0 HISTORIAL DEL DOCUMENTO

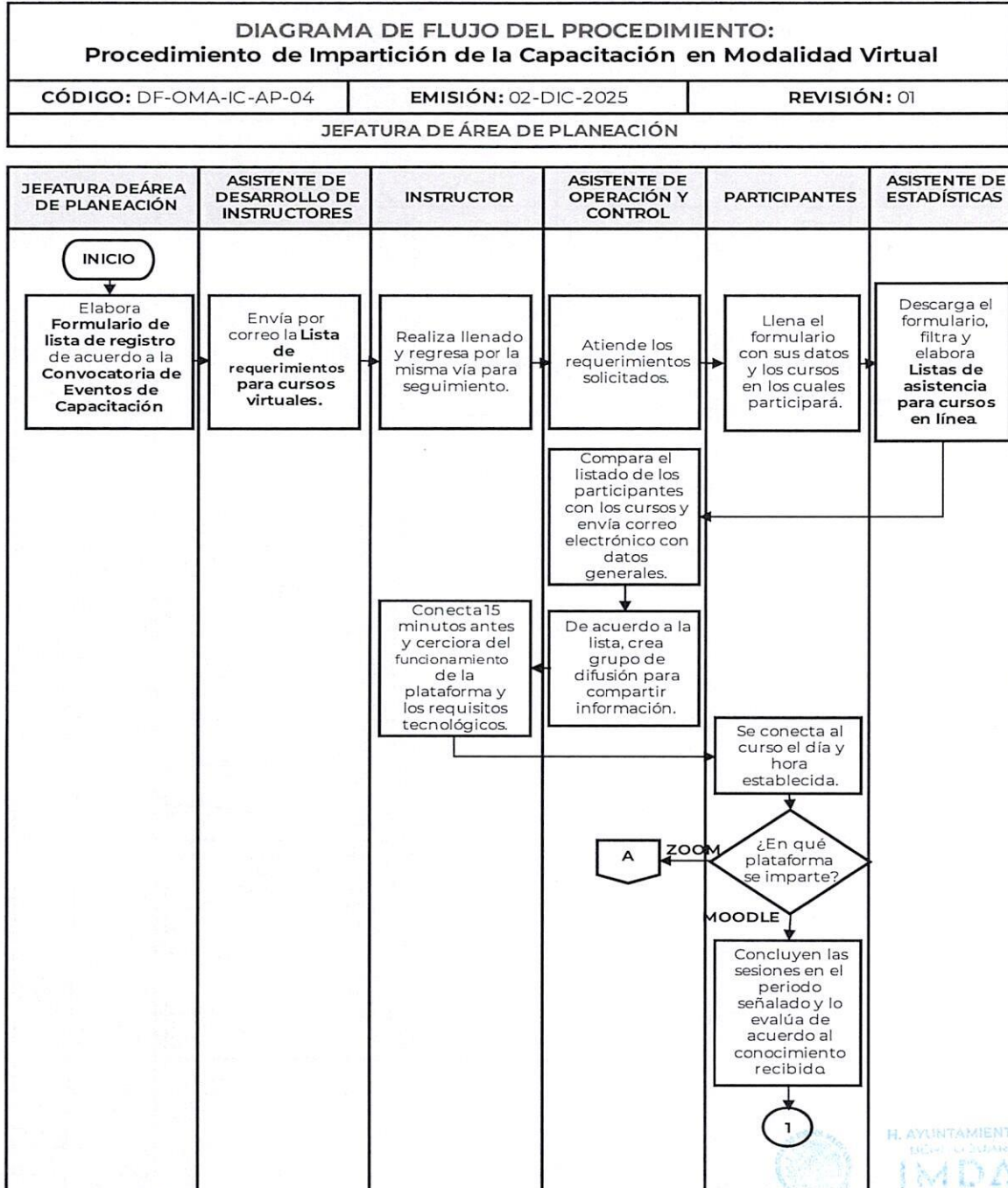
REVISIÓN ANTERIOR	REVISIÓN ACTUAL	RAZÓN DE LA ÚLTIMA MODIFICACIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN
02 2021-2024	01 2024-2027	Actualización	02/DIC/2025



H. AYUNTAMIENTO DE
BENITO JUÁREZ
IMDAI

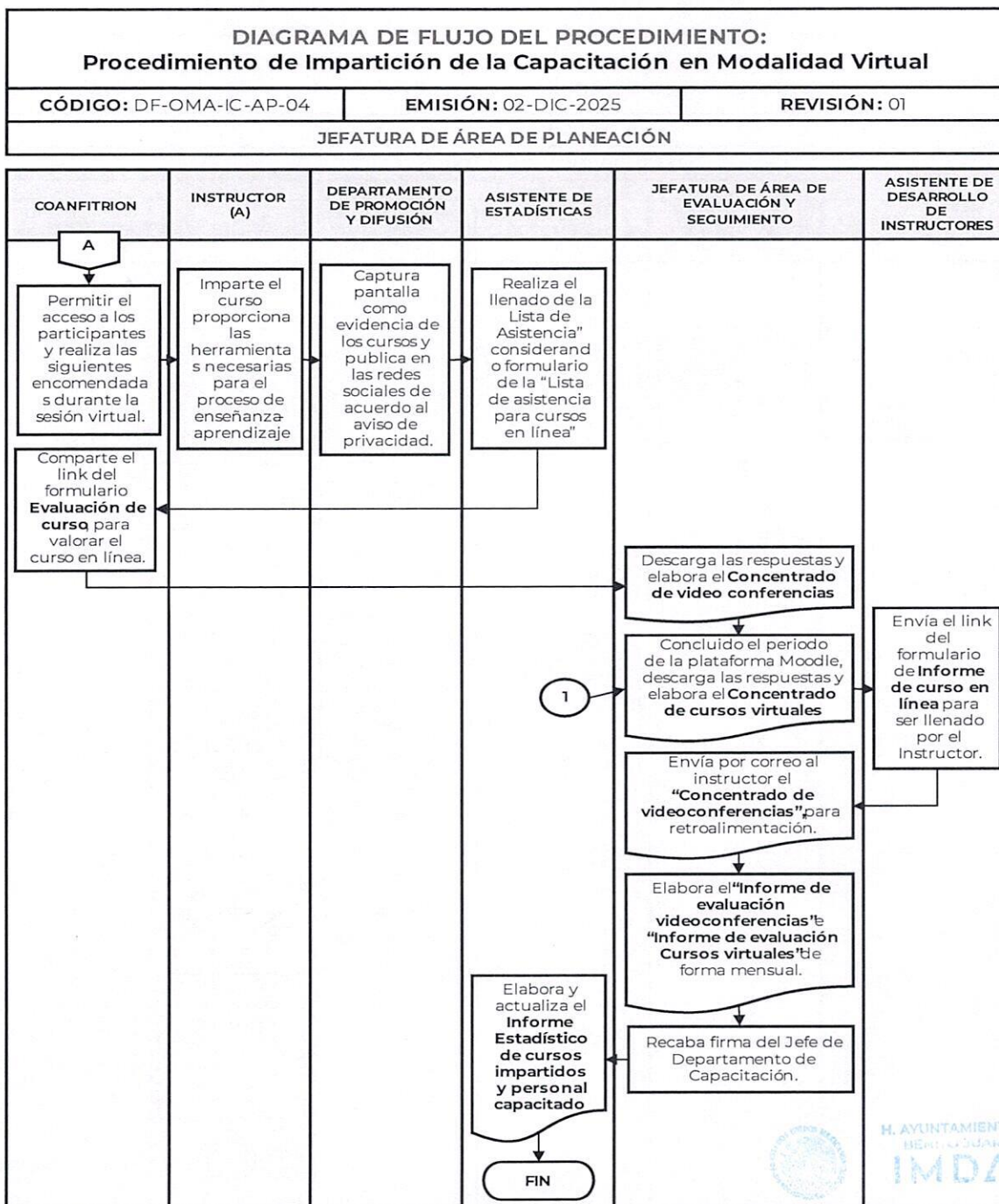
02 DIC. 2025

VALIDADO



02 DIC. 2025

VALIDADO



02 DIC. 2025

VALIDADO



PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE DIPLOMAS DE CAPACITACIÓN		JEFATURA DE ÁREA DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO
REVISIÓN: 01	CÓDIGO: P-OMA-IC-ES-01	EMISIÓN: 02/DIC/2025

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 del Instituto de Capacitación en Calidad	Lic. Bárbara Jackeline Iturralde Ortíz  Directora General del Instituto Municipal de Desarrollo Administrativo e Innovación 

02 DIC. 2025

VALIDADCD



4.2.10 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE DIPLOMAS DE CAPACITACIÓN		JEFATURA DE ÁREA DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO
REVISIÓN: 01	CÓDIGO: P-OMA-IC-ES-01	EMISIÓN: 02/DIC/2025

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 del Instituto de Capacitación en Calidad (modalidad presencial y modalidad virtual).

3.0 RESPONSABILIDADES

3.1 Dirección del ICCAL

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:





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.

5.0 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Jefatura del Departamento de Capacitación	Verifica la elaboración de los diplomas de capacitación. <ul style="list-style-type: none">• Cursos presenciales o videoconferencias, se define si son otorgadas por el Instituto de Capacitación en Calidad o institución educativa según sea el caso.• Cursos en virtuales (Moodle), se generan de manera automática al concluir el periodo de disposición del curso en la plataforma.
2	Jefatura del Departamento de Capacitación	Verifica si el curso presencial lo imparte el Instituto de Capacitación en Calidad o una institución con convenio de colaboración. <ul style="list-style-type: none">• Para curso impartido por el Instituto de Capacitación en Calidad pasa a la actividad no 6.• Curso impartido por Institución educativa con convenio de colaboración pasa a la siguiente actividad.
3	Jefatura del Departamento de Capacitación	Gestionar la entrega de diplomas a las y los participantes que cumplieron el 80% de su asistencia .
4	Jefatura del Departamento de Capacitación	Envía "Lista de Asistencia" formato F-OMA-IC-DC-03.F02 para la elaboración de los diplomas, contemplando los logotipos del instituto.
5	Institución con convenio de colaboración	Diseña e imprime las constancias, recabando firma del instructor (a) y envía al Instituto de Capacitación en Calidad.

VALIDADO



PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
6	Jefatura de Departamento de Capacitación	En caso de ser curso impartido por la Dirección del Instituto de Capacitación en Calidad, solicita al Asistente de Estadística realice los Diplomas.
7	Asistente de Estadísticas	Elabora e imprime los "Diploma" formato F-OMA-IC-DC-05.F01 , a las y los participantes que cumplieron el 80% de su asistencia .
8	Jefatura de Departamento de Capacitación	Firma como responsable de capacitación y recaba firma de la Dirección del Instituto de Capacitación en Calidad e Instructor (a) que impartió el curso (cuando se requiere)
9	Dirección del Instituto de Capacitación en Calidad	Entrega los diplomas de los cursos presenciales al concluir el curso.
10	Asistente de Estadísticas	Una vez concluido los cursos de la plataforma zoom, elabora el "Diploma" formato F-OMA-IC-DC-05.F01 y envía por correo electrónico a los participantes. Para los cursos virtuales (Moodle) la plataforma genera en automático el "Diploma" formato F-OMA-IC-DC-05.F01 , que el participante puede imprimir cuando concluye el curso.
11	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 III y VIII.
- 6.3 Manual de Organización del Instituto de Capacitación en Calidad.
- 6.4 Norma ISO 9001:2015
- 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.

02 DIC. 2025

VALIDADO



7.0 REGISTROS

- 7.1 F-OMA-IC-DC-05.F01 Diploma
- 7.2 F-OMA-IC-DC-05.F02 Control de Diplomas
- 7.3 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	01 2024-2027	Actualización	02/DIC/2025

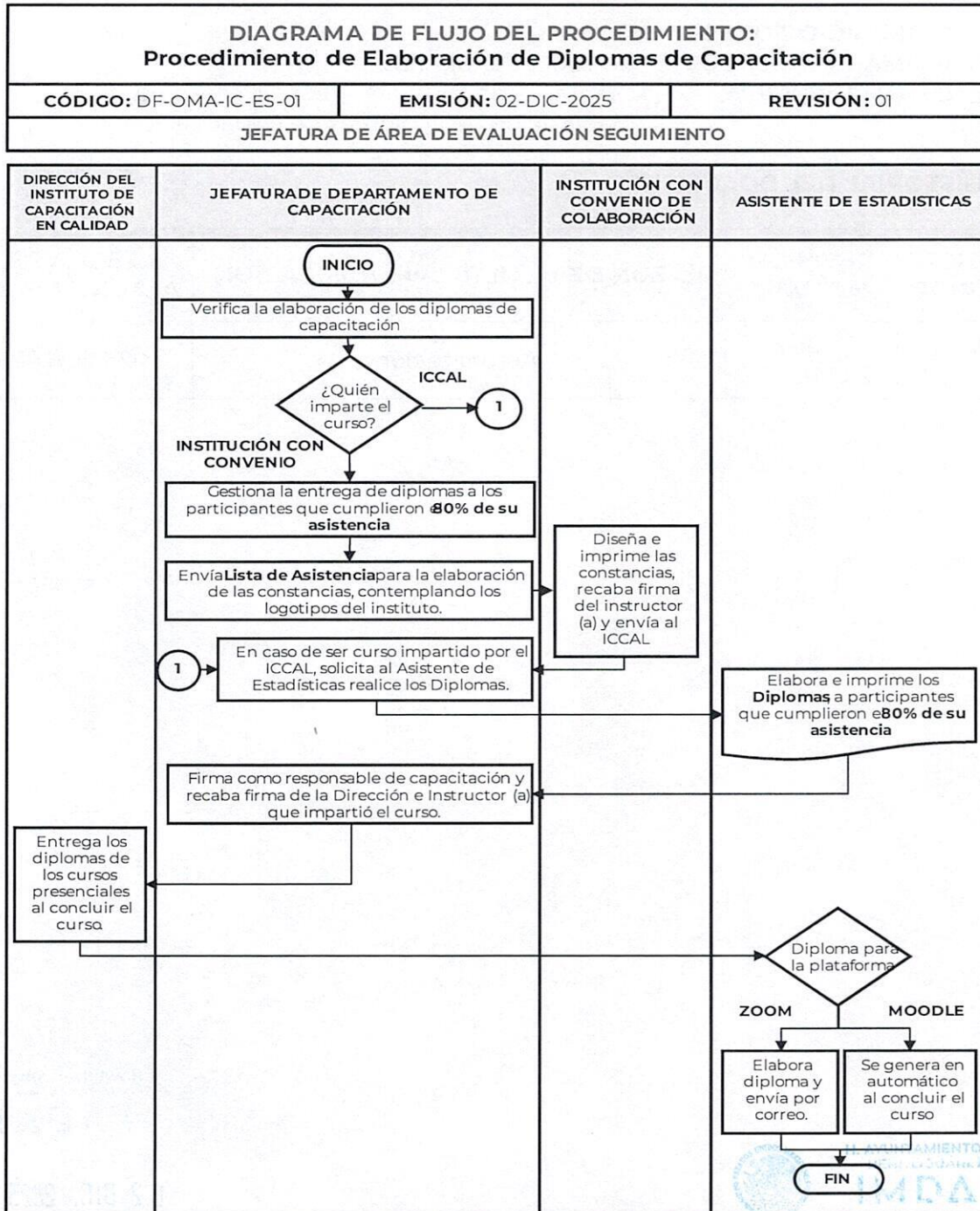


H. AYUNTAMIENTO DE
BENITO JUÁREZ

IMDAI

02 DIC. 2025

VALIDADO




02 DIC. 2025

VALIDAD



PROCEDIMIENTO DE EFECTIVIDAD DE LA CAPACITACIÓN		JEFATURA DE ÁREA DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO
REVISIÓN: 01	CÓDIGO: P-OMA-IC-ES-02	EMISIÓN: 02/DIC/2025

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

02 DIC. 2025

VALIDADCD



4.2.11 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

PROCEDIMIENTO DE EFECTIVIDAD DE LA CAPACITACIÓN		JEFATURA DE ÁREA DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO
REVISIÓN: 01	CÓDIGO: P-OMA-IC-ES-02	EMISIÓN: 02/DIC/2025

1.0 OBJETIVO

Medir el nivel de efectividad de la capacitación que imparte la Dirección del Instituto 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 del Instituto 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.

3.4 Asistente de estadística

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

3.5 Jefaturas inmediatas

02 DIC. 2025

VALIDADO



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 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: <ul style="list-style-type: none">• 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.
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. 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 del Instituto de Capacitación en Calidad	Autoriza el oficio para la aplicación de las encuestas al personal capacitado.



PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
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 del ICCAL	Recibe y turna oficio al Departamento de Capacitación para seguimiento. (ver procedimiento de comunicación interna)
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: <ul style="list-style-type: none">• 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: <ul style="list-style-type: none">• 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 Jefa de Departamento de Capacitación para su revisión.
13	Jefatura del Departamento de Capacitación	Revisa el informe y recaba firma del Departamento de Calidad y Dirección del Instituto de Capacitación en Calidad.



PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
14	Jefatura del Departamento de Calidad	Revisa informe verificando que cumpla con la calificación mínima de 8.0 de satisfacción requerida.
15	Dirección del Instituto de Capacitación en Calidad	Revisa y firma de autorización remitiéndolo al Departamento de Capacitación
16	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 al Departamento de Calidad y Dirección del ICCAL
17	Jefatura de Área de Evaluación y Seguimiento	Resguarda el documento en el Departamento de Capacitación.
18	Fin de Procedimiento	

6.0 REFERENCIA DEL DOCUMENTO

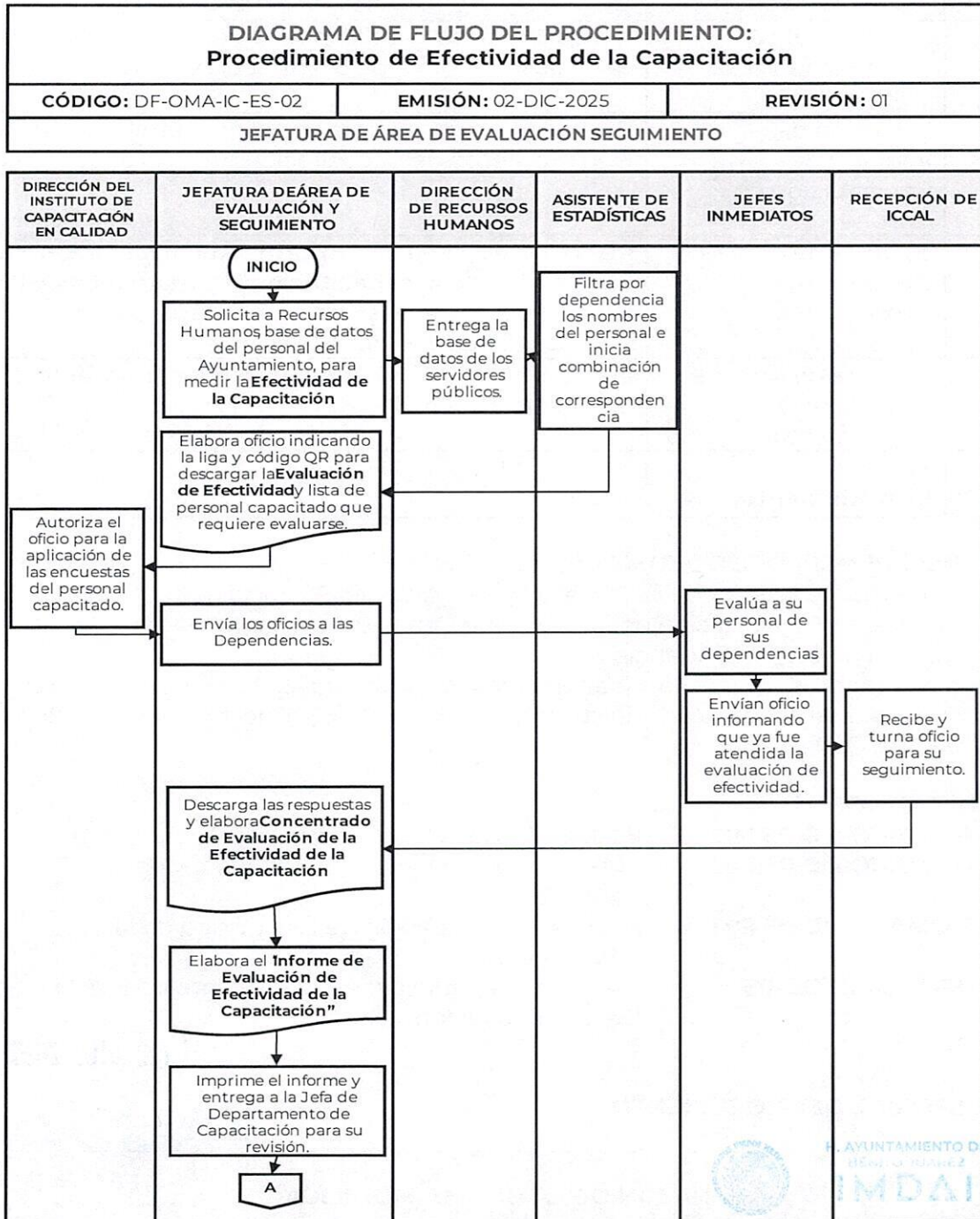
- 6.1 Reglamento Interior de la Oficialía Mayor, Artículo 19, Fracción III.
- 6.2 Manual de Organización del Instituto de Capacitación en Calidad
- 6.3 Control de correspondencia.
- 6.4 Lineamientos para la elaboración de Manuales de Organización y Procedimientos de la Administración Pública Municipal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

7.0 REGISTROS

- 7.1 **F-OMA-IC-DC-05.F01** Evaluación de la Efectividad de la Capacitación
- 7.2 **F-OMA-IC-DC-05.F02** Concentrado de Evaluación de Efectividad de la Capacitación
- 7.3 **F-OMA-IC-DC-05.F03** 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

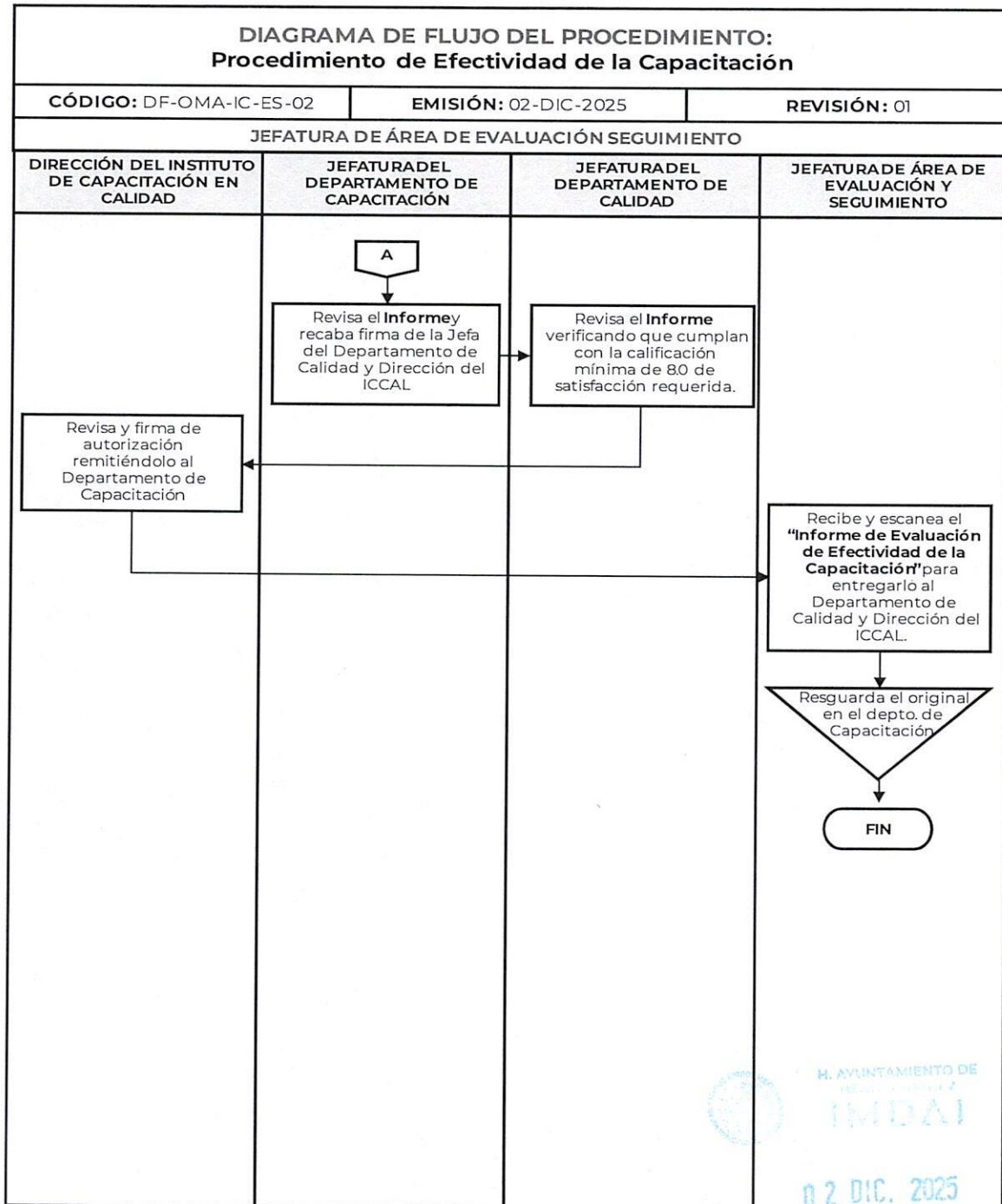
8.0 HISTORIAL DEL DOCUMENTO

REVISIÓN ANTERIOR	REVISIÓN ACTUAL	RAZÓN DE LA ÚLTIMA MODIFICACIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN
02 (2021-2024)	01 2024-2027	Actualización	02/DIC/2025







02 DIC. 2025

VALIDADO





PROCEDIMIENTO DE CLIMA LABORAL		JEFATURA DEL DEPARTAMENTO DE CALIDAD
REVISIÓN: 01	CÓDIGO: P-OMA-IC-DC-01	EMISIÓN: 02/DIC/2025

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ	VALIDÓ
Lic. Ana Laura Moreno Morales  Jefa del Departamento de Calidad	Mtra. Romina Cervera Estrella  Directora del Instituto de Capacitación en Calidad	Lic. Nora Viviana Espinoza Hernández  Oficial Mayor	Lic. Bárbara Jackeline Iturralde Ortíz 3-10- Directora General del Instituto Municipal de Desarrollo Administrativo e Innovación  H. AYUNTAMIENTO DE BENITO JUÁREZ Q. ROO INDA

02 DIC. 2025

VALIDADO



4.2.12 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

PROCEDIMIENTO DE CLIMA LABORAL		JEFATURA DEL DEPARTAMENTO DE CALIDAD
REVISIÓN: 01	CÓDIGO: P-OMA-IC-DC-01	EMISIÓN: 02/DIC/2025

1.0 OBJETIVO

Contar con un método que facilite revisar y analizar el ambiente de trabajo que se desarrolla en la Dirección del Instituto de Capacitación en Calidad, aplicando acciones correctivas.

2.0 ALCANCE

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

3.0 RESPONSABILIDADES

3.1 Dirección del Instituto 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 del Instituto de Capacitación en Calidad (todo el personal activo)

3.4.1 Realizar el llenado de la encuesta de manera virtual.





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 del Instituto 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 del Instituto de Capacitación en Calidad.	Solicitar 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 de Clima Laboral” formato F-OMA-IC-JDC-01.F01 , contemplando máximo 5 preguntas por tema: a) Relaciones de trabajo. b) Definición del Trabajo. c) Ergonomía y condiciones ambientales d) Aspectos especiales. Este proceso es aplicado de forma anual o cuando lo requiera la Dirección del Instituto de Capacitación en Calidad y será enviado de manera digital.
3	Jefatura de Departamento de Calidad	Entrega proyecto de encuesta a la Dirección del Instituto de capacitación en Calidad para su visto bueno.
4	Dirección del Instituto de Capacitación en Calidad	Revisa la encuesta de clima laboral para su aplicación en la Dirección del Instituto de Capacitación en Calidad. <ul style="list-style-type: none">En caso de no existir correcciones pasa a la siguiente actividad.En caso de existir correcciones, solicita la modificación a la Jefa de Departamento de Calidad.

VALIDADO



PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
5	Dirección del Instituto 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 de Clima Laboral” formato F-OMA-IC-JDC-01.F01 , a todo el personal del Instituto de Capacitación en Calidad, de manera digital.
7	Personal de la Dirección del Instituto de Capacitación en Calidad	Realizar el llenado de la encuesta apegándose a la situación real y objetiva de la Dirección del Instituto 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-JDC-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 del Instituto 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.
12	Personal de la Dirección del Instituto 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 Instituto 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 **F-OMA-IC-JDC-01.F01** Encuesta de Clima Laboral
- 7.2 **F-OMA-IC-JDC-01.F02** Informe de Clima Laboral
- 7.3 **DF-OMA-IC-JDC-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	01 2024-2027	Actualización	02/DIC/2025

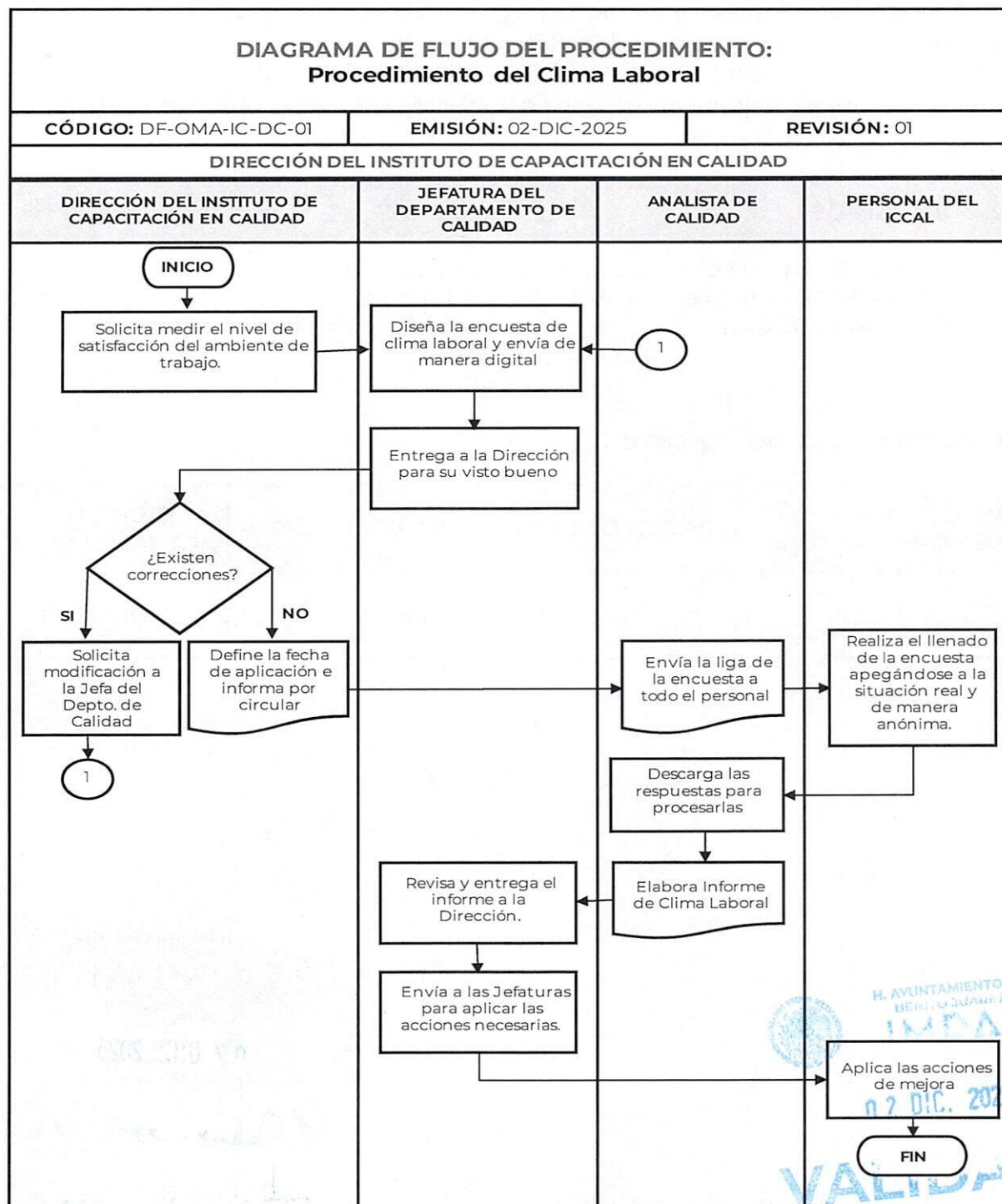


H. AYUNTAMIENTO DE
BENITO JUÁREZ

IMDAI






02 DIC. 2025

VALIDAD





PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE CONVENIOS DE COLABORACIÓN		<i>JEFATURA DE ÁREA DE ESTUDIOS Y PROYECTOS</i>
REVISIÓN: 02	CÓDIGO: P-OMA-IC-EP-01	EMISIÓN: 02/DIC/2025

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 del Instituto de Capacitación en Calidad	Oficial Mayor	Directora General del Instituto Municipal de Desarrollo Administrativo e Innovación 



H. AYUNTAMIENTO DE
BENITO JUÁREZ
QUINTANA ROO

02 DIC. 2025

VALIDADO



4.2.13 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE CONVENIOS DE COLABORACIÓN		JEFATURA DE ÁREA DE ESTUDIOS Y PROYECTOS
REVISIÓN: 01	CÓDIGO: P-OMA-IC-EP-01	EMISIÓN: 02/DIC/2025

1.0 OBJETIVO

Celebrar convenios de colaboración entre Instituciones Educativas y/o prestadores de servicios de capacitación con el Ayuntamiento de Benito Juárez, con la finalidad de reforzar la profesionalización de las y los servidores públicos.

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 Ayuntamiento de Benito Juárez a través del Instituto de Capacitación en Calidad.

3.0 RESPONSABILIDADES

3.1 Dirección del Instituto 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, y recaba firmas de las autoridades municipales.

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.

3.5 Tesorero Municipal

3.5.1 Firma convenio de colaboración en base al acuerdo delegatorio.

H. AYUNTAMIENTO DE
BENITO JUÁREZ
IMPAI
02 DIC. 2025

VALIDADO



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 del Instituto 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, temas de servicio social, prácticas profesionales o sus equivalentes, becas educativas y/o capacitación.
2	Jefatura de Área de Estudios y Proyectos	Solicita la documentación soporte para poder realizar el llenado del proyecto de convenio: <ul style="list-style-type: none">• 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.
3	Jefatura de Área de Estudios y Proyectos	En caso de ser renovación, verifica si existen cambios en la documentación para continuar con el proceso.



PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
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 Municipio de Benito Juárez.
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 y regresa por correo electrónico. En caso de tener observaciones se hace del conocimiento por ese medio o vía telefónica.
7	Jefatura de Área de Estudios y Proyectos	Realiza observaciones y envía el proyecto del convenio de colaboración al jurídico de la oficialía mayor, para su revisión y visto bueno. En digital
8	Jurídico de Oficialía Mayor	Revisa el proyecto del convenio de colaboración <ul style="list-style-type: none">No cuenta con observaciones, continua a la siguiente actividad.Cuenta con observaciones, solicita realizar las correcciones necesarias.
9	Jefatura de Área de Estudios y Proyectos	Envía por oficio el convenio de colaboración para revisión del Tesorero Municipal. 1 juego
10	Tesorería Municipal	Revisa y en caso de no tener observaciones envía por oficio el convenio de colaboración.
11	Jefatura de Área de Estudios y Proyectos	Imprime 4 juegos originales y recaba firmas de las Instituciones Educativa. En caso requerir una copia extra, se solicita con anticipación. Si existe una
12	Instituciones Educativas y/o prestadores de servicios de capacitación	Firman los convenios de colaboración y devuelven los originales a la Dirección del Instituto de Capacitación en Calidad.
13	Jefatura de Área de Estudios y Proyectos	Envía por oficio los originales de convenios de colaboración para recaba las firmas de Oficialía Mayor y Tesorería Municipal.
14	Asistente de Proyectos	Escanea los documentos y entrega en copia al Departamento de Calidad.
15	Jefatura de Área de Estudios y Proyectos	Entrega un juego del convenio a cada una de las partes que intervienen en el convenio.



PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
16	Asistente de Proyectos	Archiva el convenio de colaboración para su resguardo.
17	Jefatura de Área de Estudios y Proyectos	Envía oficio a las Dependencias y Direcciones Municipales lista de los convenios de colaboración con la finalidad que las y los servidores públicos conozcan los beneficios que ofrecen.
18	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 12 de octubre del 2021.
- 6.3** Manual de Organización del Instituto 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.

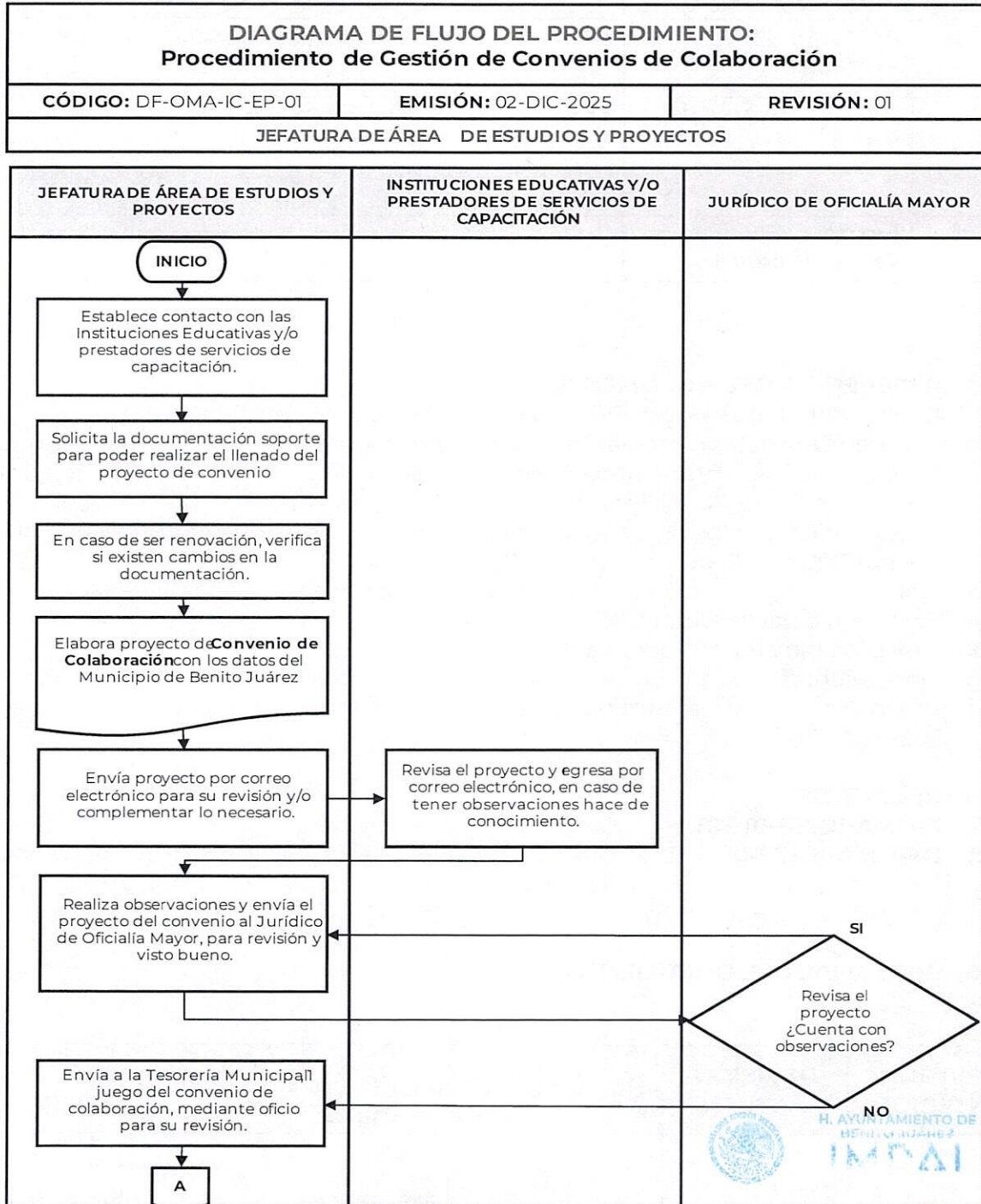
7.0 REGISTROS

- 7.1 F-OMA-IC-EP-01.F01** Convenio de Colaboración
- 7.2 DF-OMA-IC-EP-01** Diagrama de Flujo del procedimiento de convenios de colaboración

8.0 HISTORIAL DEL DOCUMENTO

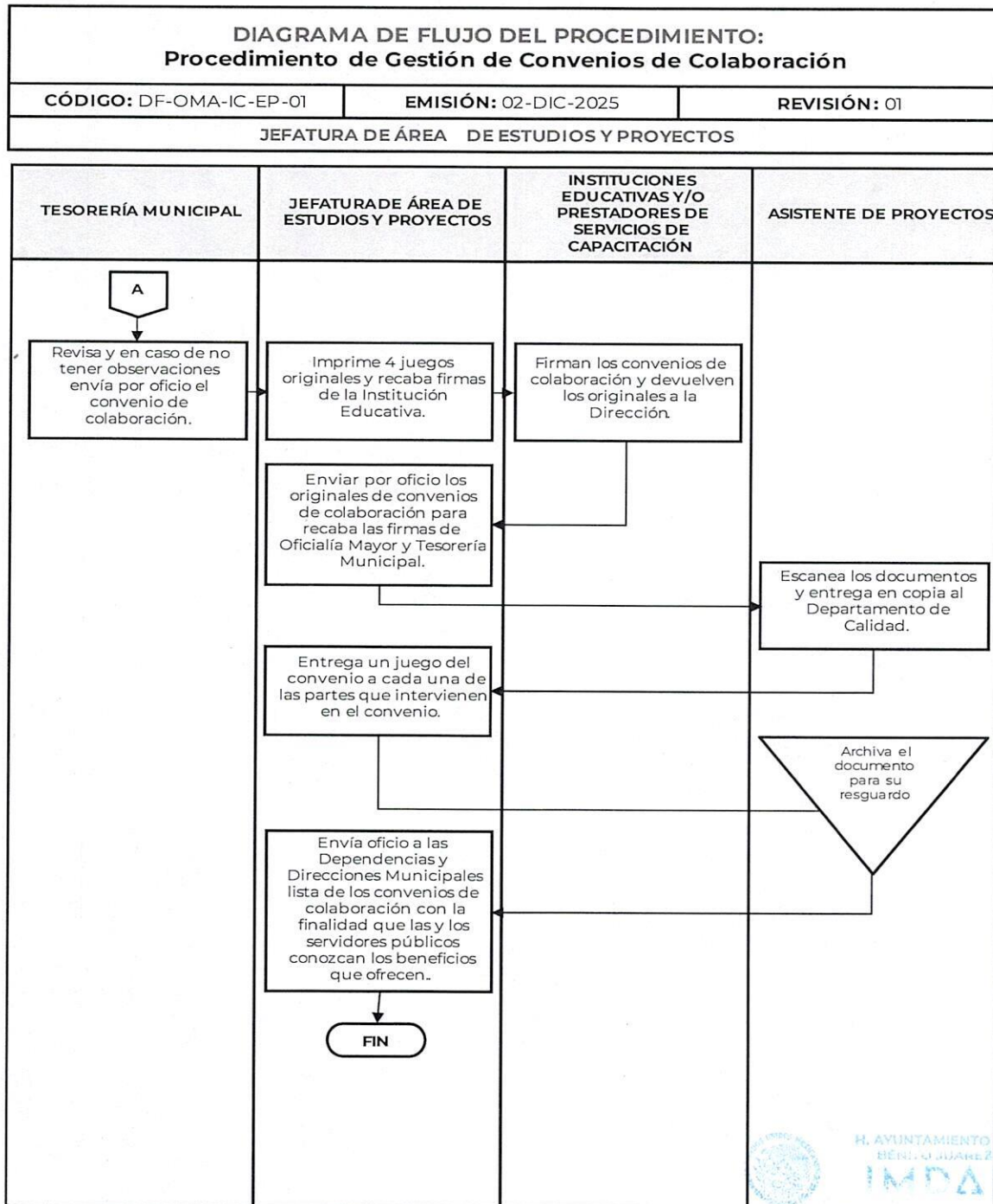
REVISIÓN ANTERIOR	REVISIÓN ACTUAL	RAZÓN DE LA ÚLTIMA MODIFICACIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN
02 2021-2024	01 2024-2027	Actualización	H. AYUNTAMIENTO DE BENITO JUÁREZ 02/DIC/2025

VALIDADO



02 DIC. 2025

VALIDAD








02 DIC. 2025

VALIDADO



PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE BECAS		JEFATURA DE ÁREA DE ESTUDIOS Y PROYECTOS
REVISIÓN: 01	CÓDIGO: P-OMA-IC-EP-02	EMISIÓN: 02/DIC/2025

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

02 DIC. 2025

VALIDADO



4.2.14 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE BECAS		JEFATURA DE ÁREA DE ESTUDIOS Y PROYECTOS
REVISIÓN: 01	CÓDIGO: P-OMA-IC-EP-02	EMISIÓN: 02/DIC/2025

1.0 OBJETIVO

Otorgar alternativas de capacitación y profesionalización a través de las Instituciones Educativas con los que se tiene convenio de colaboración con la finalidad de aprender habilidades y conocimientos en otras ramas laborales.

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 del Instituto 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 Llevar el control de los formatos de solicitudes de becas en físico y digital.

3.3.2 Elaborar los oficios para la solicitud de las becas.

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.

4.0 DEFINICIONES

4.1 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.



02 DIC. 2025

VALIDADO



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 del Instituto 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	Asistente de Proyectos	Llena la "Solicitud de beca" formato F-OMA-IC-EP-02.F01 , con los datos del solicitante. <ul style="list-style-type: none">• 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	Elabora oficio con la información registrada en el formato de "Solicitud de beca" . (<i>ver procedimiento de comunicación interna</i>).
5	Jefatura de Área de Estudios y Proyectos	Revisa que el oficio sea correcto y pasa a firma de la Dirección del Instituto de Capacitación en Calidad.
6	Dirección del Instituto de Capacitación en Calidad	Firma el oficio y entrega al Área de Estudios y Proyectos para el seguimiento correspondiente.
7	Asistente de Proyectos	Genera el acuse correspondiente.
8	Solicitante	Acude a la Dirección del Instituto de Capacitación en Calidad, para recibir la respuesta de la gestión de becas.
9	Asistente de Proyectos	Entrega al solicitante el original del oficio.
10	Solicitante	Firma la copia como acuse de haber recibido el original.
11	Asistente de Proyectos	Archiva la documentación y copia del oficio.
12	Fin de Procedimiento	



6.0 REFERENCIA DEL DOCUMENTO

- 6.7** Manual de Organización del Instituto 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 F-OMA-IC-EP-02.F01** Solicitud de becas
- 7.2 DF-OMA-IC-EP-02** Diagrama de Flujo del procedimiento de Gestión de becas

8.0 HISTORIAL DEL DOCUMENTO

REVISIÓN ANTERIOR	REVISIÓN ACTUAL	RAZÓN DE LA ÚLTIMA MODIFICACIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN
02 2021-2024	01 2024-2027	Actualización	02/DIC/2025



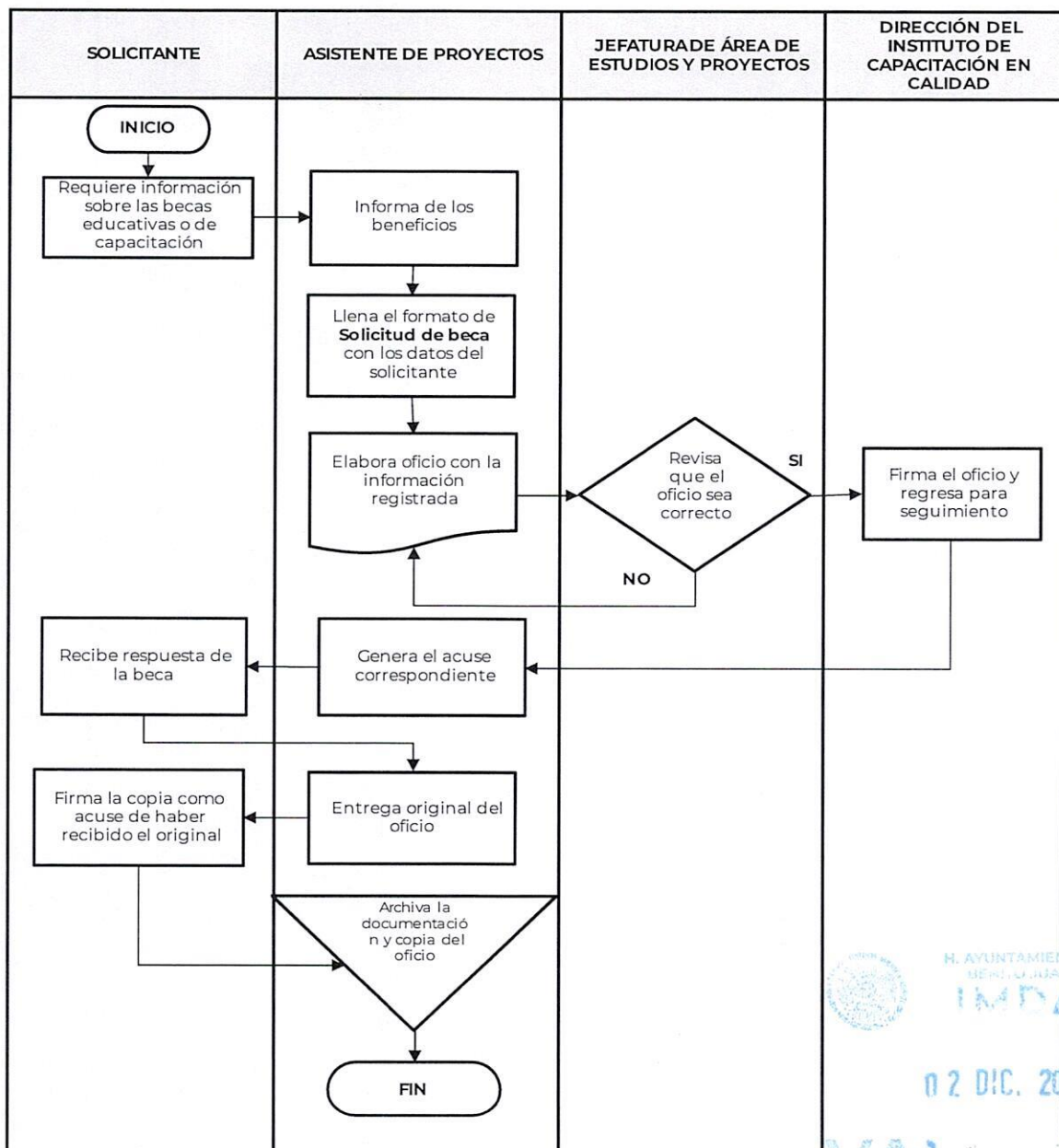
H. AYUNTAMIENTO DE
BENITO JUÁREZ
IMCAI

02 DIC. 2025

VALIDADO



DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO: Procedimiento de Gestión de Becas		
CÓDIGO: DF--OMA-IC-EP-02	EMISIÓN: 02-DIC-2025	REVISIÓN: 01
JEFATURA DE ÁREA DE ESTUDIOS Y PROYECTOS		



H. AYUNTAMIENTO DE
BENITO JUÁREZ
IMDAI
02 DIC. 2025
VALIDADUC



**PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DE
DESEMPEÑO**

**JEFATURA DE ÁREA DE
EVALUACIÓN DE
DESEMPEÑO**

REVISIÓN: 01

CÓDIGO: P-OMA-IC-ED-01

EMISIÓN: 02/DIC/2025

ELABORÓ

Lic. Rafael Otilio
Pérez Aparicio

Jefe de Área de
Evaluación de
Desempeño

REVISÓ

Mtra. Romina Cervera
Estrella

Directora del Instituto
de Capacitación en
Calidad

AUTORIZÓ

Lic. Nora Viviana
Espinoza Hernández

Oficial Mayor

VALIDÓ

Lic. Bárbara
Jackeline Iturralde
Ortíz

Directora General
del Instituto
Municipal de
Desarrollo
Administrativo e
Innovación

H. AYUNTAMIENTO DE
BENITO JUÁREZ
IMDAI

02 DIC. 2025

VALIDADO



4.2.15 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO		JEFATURA DE ÁREA DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO
REVISIÓN: 01	CÓDIGO: P-OMA-IC-ED-01	EMISIÓN: 02/DIC/2025

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 del Instituto 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 la aplicación de Evaluaciones.

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

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



02 DIC. 2025

VALIDADO



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 o actualiza la “Evaluación de Desempeño” que se aplicará a los servidores públicos, las cuales permite medir su competencia y desarrollo de sus funciones. <ul style="list-style-type: none">• 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
2	Jefatura de Área de Evaluación de Desempeño	Realiza el calendario para la aplicación de Evaluación de Desempeño.
3	Asistente de Desempeño	Visita de cortesía la Dependencia Municipal para agendar la aplicación de Evaluación de Desempeño.
4	Asistente de Desempeño	Elabora oficio determinando día y horario de aplicación de la evaluación de desempeño.
5	Jefatura de Área de Evaluación de Desempeño	Revisa el oficio que sea de acuerdo al calendario de aplicación y necesidades de la Dependencia.
6	Dirección del Instituto de Capacitación en Calidad	Revisa y firma el oficio
7	Asistente de Desempeño	Entrega los oficios para conocimiento de las Dependencias Municipales.
8	Asistente de Desempeño	Imprime los formatos que se aplicarán tomando en cuenta las evaluaciones del personal operativo, administrativo, supervisor y Directores de Área.
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	Aplica la evaluación al personal de la Dependencia Municipal en conjunto con el asistente de desempeño.

VALIDADO



PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
11	Directores/Supervisores o Jefaturas de Departamento	Evalúa al personal de acuerdo a sus habilidades, actitudes y conocimientos.
12	Servidores públicos	Evalúa Jefatura de Departamento de acuerdo a su capacidad de respuesta, habilidades directivas y toma de decisiones.
13	Asistente de Desempeño	Captura los resultados de la aplicación de la evaluación de desempeño.
14	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 y acciones de mejora.
15	Servidores Públicos	Elabora oficio para la entrega del Informe de Resultados de Evaluación de Desempeño.
16	Jefatura de Área de Evaluación de Desempeño	Recaba firma de la Dirección del Instituto de Capacitación en Calidad para validar el "Informe de Evaluación de Desempeño" , formato F-OMA-IC-EDF-01.F03 y oficio.
17	Dirección del Instituto de Capacitación en Calidad	Analiza la documentación y firma.
18	Asistente de Desempeño	Entrega el "Informe de Evaluación de Desempeño" , formato F-OMA-IC-EDF-01.F03 vía oficio a la Dependencia Municipal.
19	Fin de Procedimiento	

6.0 REFERENCIA DEL DOCUMENTO

- 6.1 Reglamento Interior de la Oficialía Mayor, Artículo 19, Fracción IX.
- 6.2 Manual de Organización del Instituto 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.



AYUNTAMIENTO DE
BENITO JUÁREZ
IMDAI

02 DIC. 2025

VALIDADO



7.0 REGISTROS

7.1 F-OMA-IC-EDF-01.F01

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

7.2 F-OMA-IC-EDF-01.F02

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

7.3 F-OMA-IC-EDF-01.F03

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

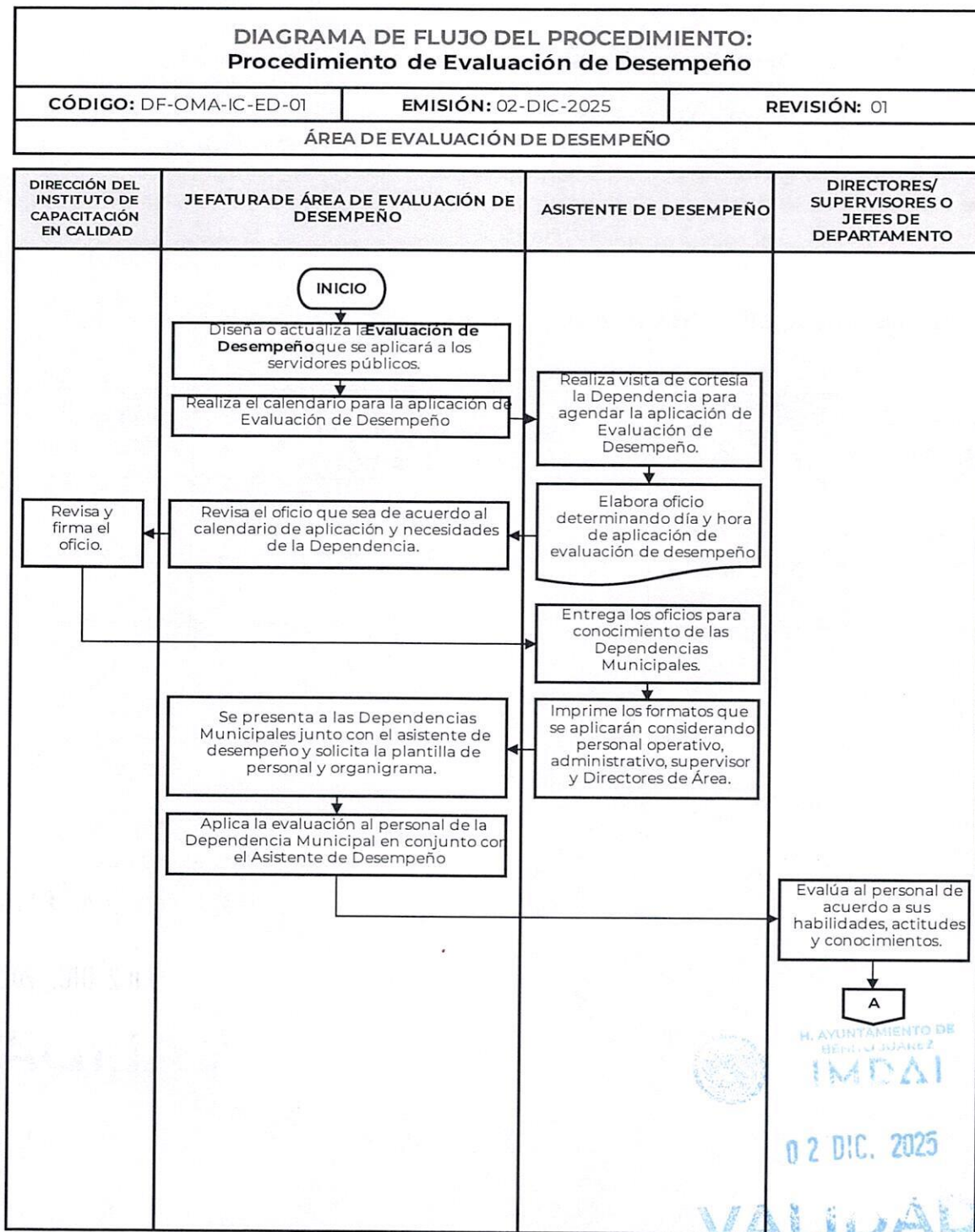
REVISIÓN ANTERIOR	REVISIÓN ACTUAL	RAZÓN DE LA ÚLTIMA MODIFICACIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN
02 2021-2024	01 2024-2027	Actualización	02/DIC/2025

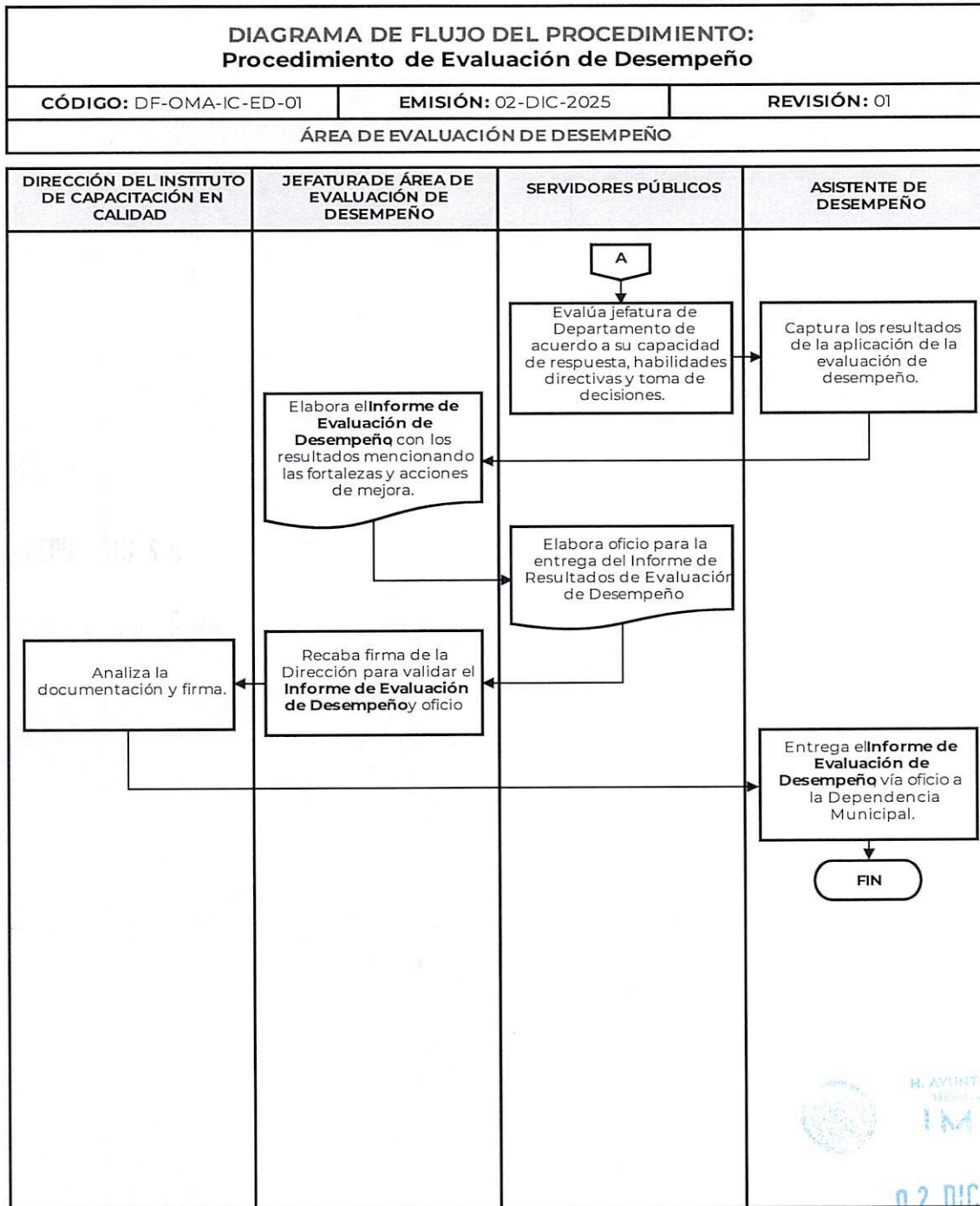


H. AYUNTAMIENTO DE
BENITO JUÁREZ
IMDAI

02 DIC. 2025

VALIDAD





H. AYUNTAMIENTO DE
BENITO JUÁREZ
IMPDI
02 DIC 2025

VALIDADO



4.3 SECCIÓN DE CAMBIOS

REVISIÓN ANTERIOR	REVISIÓN ACTUAL	RAZÓN DE LA ÚLTIMA MODIFICACIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN
02 2021-2024	01 2024-2027	Actualización	02-DIC-2025



H. AYUNTAMIENTO DE
BENITO JUÁREZ
IMDAI

02 DIC. 2025

VALIDADO