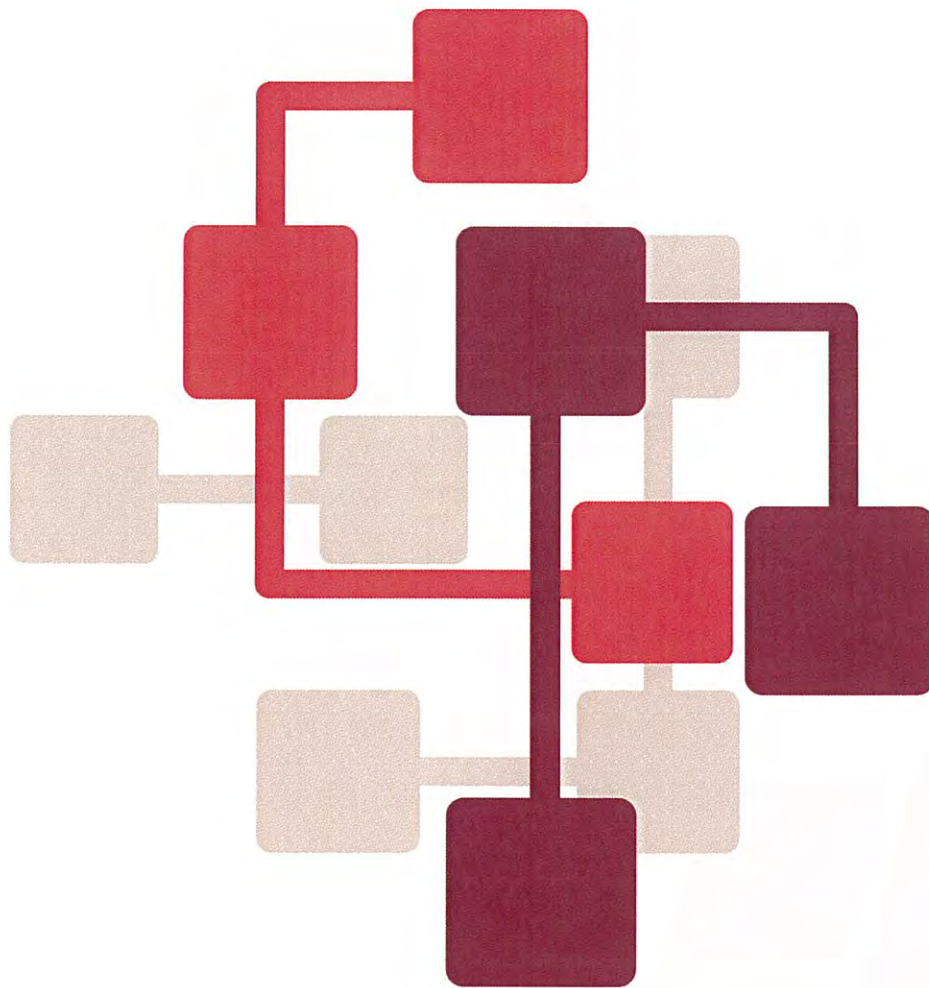


Manual de Procedimientos



ZAPOPAN
GOBIERNO MUNICIPAL
2012-2015

ÍNDICE

	Página
I. Introducción	3
II. Objetivo del manual de procedimientos	4
III. Inventario de subprocesos y procedimientos	5
IV. Descripción narrativa, flujo y anexo de los subprocesos y procedimientos	6
V. Glosario de términos	15
VI. Autorizaciones	16

ELABORÓ:	Dirección de Capacitación		
FECHA DE EMISIÓN:	26-ENE-15	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	00-DC-MP-04	REVISIÓN:	0

I. INTRODUCCIÓN

El presente manual tiene como propósito contar con una guía rápida y específica que incluya la operación y desarrollo de las actividades de las diferentes direcciones generales del Municipio de Zapopan. Así como el de servir como un instrumento de apoyo y mejora institucional.

Incluye en forma ordenada y secuencial las operaciones de los procedimientos a seguir para las actividades laborales, motivando con ello un buen desarrollo administrativo y dando cumplimiento a lo establecido en el Reglamento Interno del Ayuntamiento y la Administración Pública Municipal de Zapopan, Jalisco.

Además es importante señalar, que este documento está sujeto a actualización, en la medida en la que se presenten variaciones en la ejecución de los procedimientos, en la normatividad establecida, en la estructura orgánica o bien en algún otro aspecto que influya en la operatividad del mismo.

ELABORÓ:	Dirección de Capacitación		
FECHA DE EMISIÓN:	26-ENE-15	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	00-DC-MP-04	REVISIÓN:	0

II. OBJETIVO DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

El presente manual es un instrumento operativo que apoya el quehacer cotidiano de las diferentes áreas de una dependencia, contiene información en forma metódica y detallada de las operaciones que deben seguirse para la realización de funciones o actividades de una dependencia.

Los objetivos del presente manual son:

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

ELABORÓ:	Dirección de Capacitación		
FECHA DE EMISIÓN:	26-ENE-15	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	00-DC-MP-04	REVISIÓN:	0

III. INVENTARIO DE SUBPROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

INVENTARIO DE SUBPROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE CAPACITACIÓN			
CÓDIGO DEL SUBPROCESO	NOMBRE DEL SUBPROCESO	CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO
00-DC-SP-01	Capacitación para el trabajo (Academias municipales)	00-DC-PC-01	Programación de cursos
		00-DC-PC-02	Atención de aspirantes, recepción de solicitudes de inscripción
		00-DC-PC-03	Gestión de apoyos, entrega de certificados y becas
00-DC-SP-02	Capacitación a servidores públicos (CapacitaT)	00-DC-PC-04	Detección de necesidades de capacitación
		00-DC-PC-05	Capacitación Área Humana y Técnica

ELABORÓ:	Dirección de Capacitación		
FECHA DE EMISIÓN:	26-ENE-15	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	00-DC-MP-04	REVISIÓN:	0

IV. DESCRIPCIÓN NARRATIVA, FLUJO Y ANEXO DE LOS SUBPROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL		CUADRO DE CONTROL	
Dirección General:	Instituto de Capacitación y Oferta Educativa	Código:	00-DC-SP-01
Dirección de Área:	Dirección de Capacitación	Fecha de Emisión:	26-ENE-2015
Sub Dirección:	N/A	Fecha de Actualización:	N/A
Jefatura ó Coordinación:	N/A	Revisión:	N/A
Sub proceso:	Capacitación para el trabajo (academias municipales)		
DATOS DE MAPEO			
Procedimiento	Descripción de la actividad	Área	
Programación de Cursos 00-DC-PC-01	1.1 Diseña los cursos que se ofertarán en cada una de las Academias Municipales.	Dirección de Capacitación	
	1.2 Calendariza cursos que se ofertarán.	Dirección de Capacitación	
	1.3 Solicita a los profesores presenten una planeación escrita en cada inicio escolar en formato oficial en los tiempos establecidos.	Dirección de Capacitación	
	1.4 Recibe la planeación anual en el tiempo establecido	Dirección de Capacitación	
	1.5 Revisa para dar visto bueno o señalar los puntos a corregir.	Dirección de Capacitación	
	1.6 Archiva para el control interno.	Dirección de Capacitación	
	1.7 Diseña conforme a la información de los cursos y academias propuestas, la convocatoria y materiales de difusión.	Dirección de Capacitación	
	1.8 Aprueba propuesta de materiales de difusión	Dirección de Capacitación	
	1.9 Difunde la información de la oferta de cursos de las academias, en colonias, dependencias, delegaciones municipales, asociaciones vecinales, comunidades indígenas, comisariados ejidales y edificios gubernamentales.	Dirección de Capacitación	
	1.10 Difunde mediante perifoneo, internet, lonas, volantes los cursos.	Dirección de Capacitación	
	1.11 Solicita mediante oficio a Participación Ciudadana apoyo para el perifoneo.	Dirección de Capacitación	
	1.12 Solicita a la Dirección de Comunicación Social difunda la información en la página oficial del Ayuntamiento y otros medios a su alcance.	Dirección de Capacitación	
	1.13 Entrega la información requerida a la Dirección de Comunicación Social para difundir y termina procedimiento.	Dirección de Capacitación	
Atención de aspirantes, recepción de solicitudes de inscripción 00-DC-PC-02	2.1 Recibe a los solicitantes para ampliar la información que requieran acerca de los cursos de capacitación y requisitos de inscripción.	Dirección de Capacitación	
	2.2 Entrega al interesado para llenado de datos los formatos de solicitud de inscripción.	Dirección de Capacitación	
	2.3 Recibe el formato y la documentación requerida.	Dirección de Capacitación	
	2.4 ¿Menor de edad?	Dirección de Capacitación	
	En caso de ser menor de edad pasa a la actividad 2.5.	Dirección de Capacitación	
	En caso de no ser menor de edad pasa a la actividad 2.6.	Dirección de Capacitación	
	2.5 Solicita presente carta de autorización de padres o tutores y pasa a la actividad 2.7.	Dirección de Capacitación	
	2.6 Aplica criterios para la selección y admisión de aspirantes.	Dirección de Capacitación	
	2.7 Entrega solicitud de inscripción de los alumnos admitidos.	Dirección de Capacitación	
	2.8 Revisa que la documentación sea correcta y completa.	Dirección de Capacitación	
	2.9 Captura los datos de los formatos de inscripción del curso en la base de datos.	Dirección de Capacitación	
	2.10 Organiza los paquetes de inscripción (lista de solicitantes, formatos de solicitudes, documentos personales de cada solicitante: acta de nacimiento, comprobante de domicilio, copia de CURP, copia de credencial de elector, comprobante de último grado de estudios).	Dirección de Capacitación	
	2.11 Concentra los paquetes de inscripción.	Dirección de Capacitación	
	2.12 Recibe paquete docente, que contiene: Para uso de cada profesor del curso, listas de registro de asistencia de alumnos inscritos por el periodo de tiempo que dura el curso, listado para el registro de calificaciones parciales y finales de los alumnos inscritos.	Dirección de Capacitación	
	2.13 Archiva la documentación de inscritos por cada curso.	Dirección de Capacitación	
	2.14 Entrega los paquetes docentes a profesores de curso en cada una de las academias.	Dirección de Capacitación	
	2.15 Recibe al inicio de curso un avance mensual, el cual deberá de entregarse de manera calendarizada señalando semanalmente los temas que se desarrollarán por clase.	Dirección de Capacitación	
2.16 Realiza supervisión de campo de las academias.	Dirección de Capacitación		
2.17 Supervisa los avances de los programas por semana, asistencia de los maestros, evaluaciones, cumplimiento de metas.	Dirección de Capacitación		

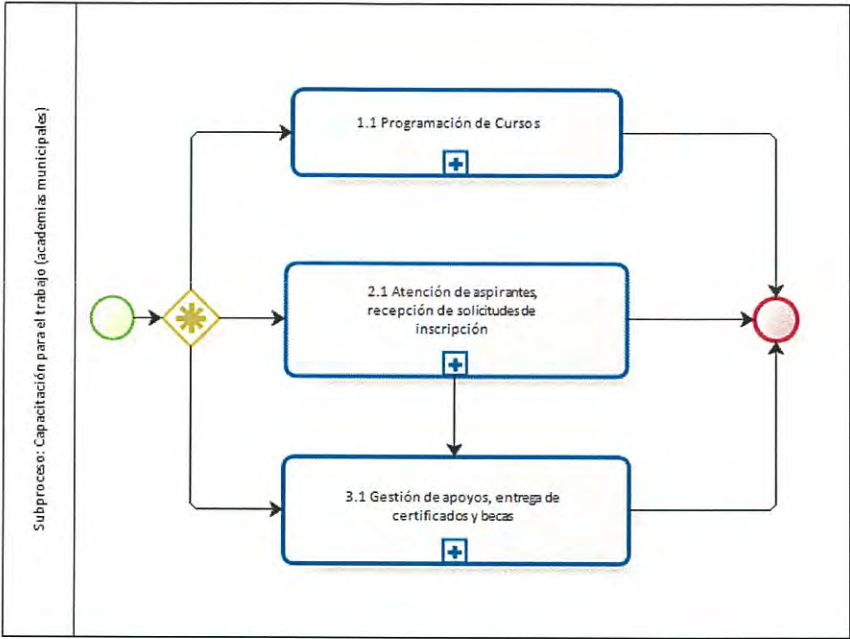
ELABORÓ:	Dirección de Capacitación		
FECHA DE EMISIÓN:	26-ENE-15	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	00-DC-MP-04	REVISIÓN:	0

IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL		CUADRO DE CONTROL	
Dirección General:	Instituto de Capacitación y Oferta Educativa	Código:	00-DC-SP-01
Dirección de Área:	Dirección de Capacitación	Fecha de Emisión:	26-ENE-2015
Sub Dirección:	N/A	Fecha de Actualización:	N/A
Jefatura ó Coordinación:	N/A	Revisión:	N/A
Sub proceso:	Capacitación para el trabajo (academias municipales)		
DATOS DE MAPEO			
Procedimiento	Descripción de la actividad	Área	
Gestión de apoyos, entrega de certificados y becas 00-DC-PC-03	3.1 ¿Detecta necesidad?	Dirección de Capacitación	
	En caso de detectar necesidad pasa a la actividad 3.2	Dirección de Capacitación	
	En caso de no detectar necesidad pasa a la actividad 3.6		
	3.2 Detecta necesidad de material o de apoyos de colaboración entre las dependencias Municipales.	Dirección de Capacitación	
	3.3 Gestiona apoyos.	Dirección de Capacitación	
	3.4 Elabora oficios de petición de apoyos canalizándolos para ser aprobados.	Dirección de Capacitación	
	3.5 Firma oficios para el apoyo para ser enviados a las instancias correspondientes.	Dirección de Capacitación	
	3.6 Recibe paquete docentes elaborados.	Dirección de Capacitación	
	3.7 Revisa los paquetes docentes elaborados.	Dirección de Capacitación	
	3.8 Entrega paquetes docentes elaborados de la aprobación del alumno.	Dirección de Capacitación	
	3.9 Recibe las constancias y diplomas del CECATI.	Dirección de Capacitación	
	3.10 Realiza impresión y la personificación de los reconocimientos.	Dirección de Capacitación	
	3.11 Organiza los documentos del CECATI y el reconocimiento del Municipio para su entrega del alumno.	Dirección de Capacitación	
	3.12 Organiza el evento de clausura.	Dirección de Capacitación	
	3.13 Realiza el evento de clausura.	Dirección de Capacitación	
	3.14 Recaba firmas de la recepción del documento.	Dirección de Capacitación	
	3.15 Elabora reporte de posibles correcciones y termina el procedimiento.	Dirección de Capacitación	
	3.16 ¿Requiere continuidad?	Dirección de Capacitación	
	En caso de requerir continuidad de mayores estudios pasa a la actividad 3.17.	Dirección de Capacitación	
	En caso de no requerir continuidad termina el procedimiento.	Dirección de Capacitación	
	3.17 Recibe información del curso de CECATI.	Dirección de Capacitación	
3.18 Elabora oficio para solicitar media beca para el alumno.	Dirección de Capacitación		
3.19 Turna oficio para firma de aprobación.	Dirección de Capacitación		
3.20 Firma oficio para el apoyo.	Dirección de Capacitación		
3.21 Entrega oficio al alumno y termina el procedimiento.	Dirección de Capacitación		

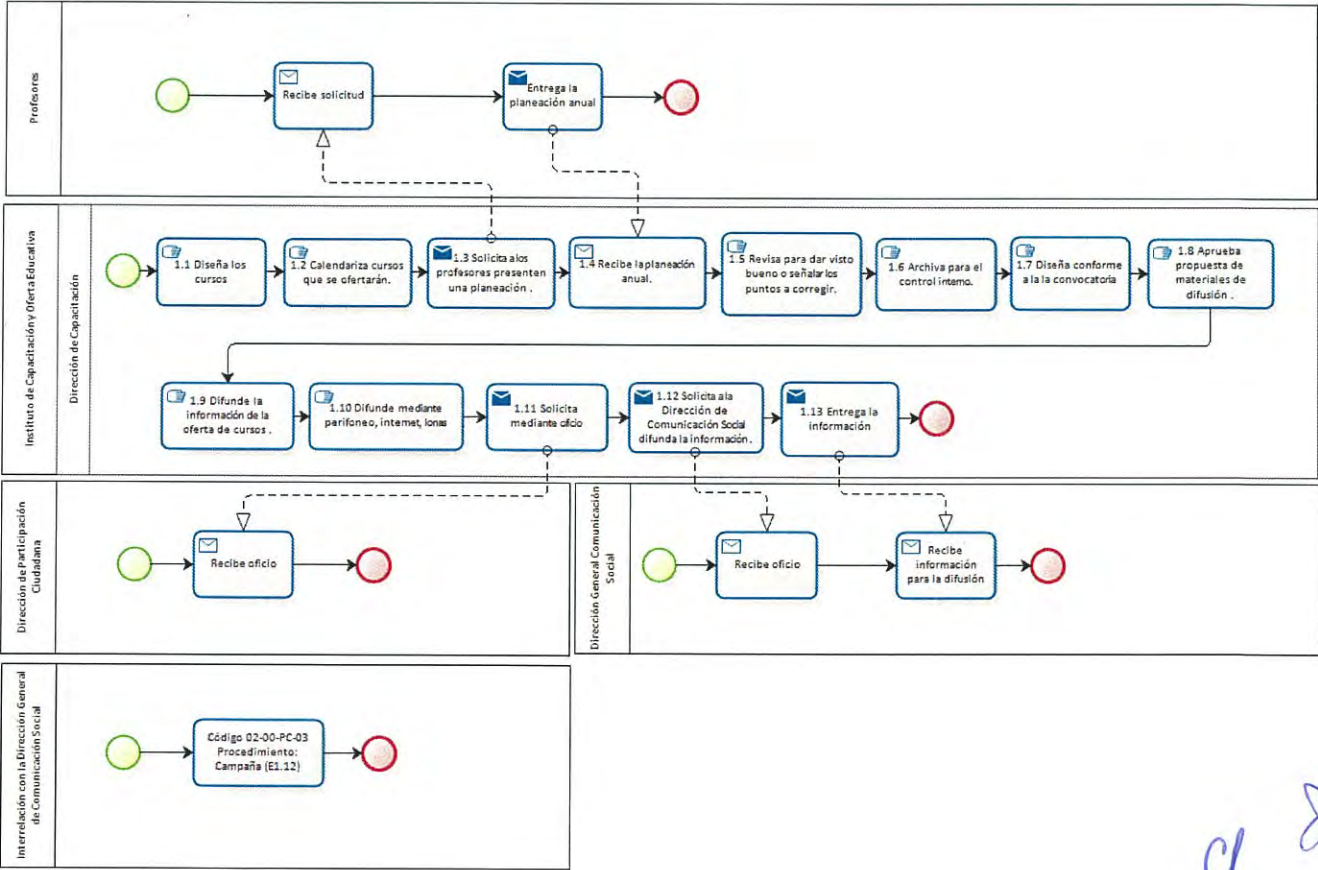
ELABORÓ:	Dirección de Capacitación		
FECHA DE EMISIÓN:	26-ENE-15	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	00-DC-MP-04	REVISIÓN:	0



Flujo
Índice



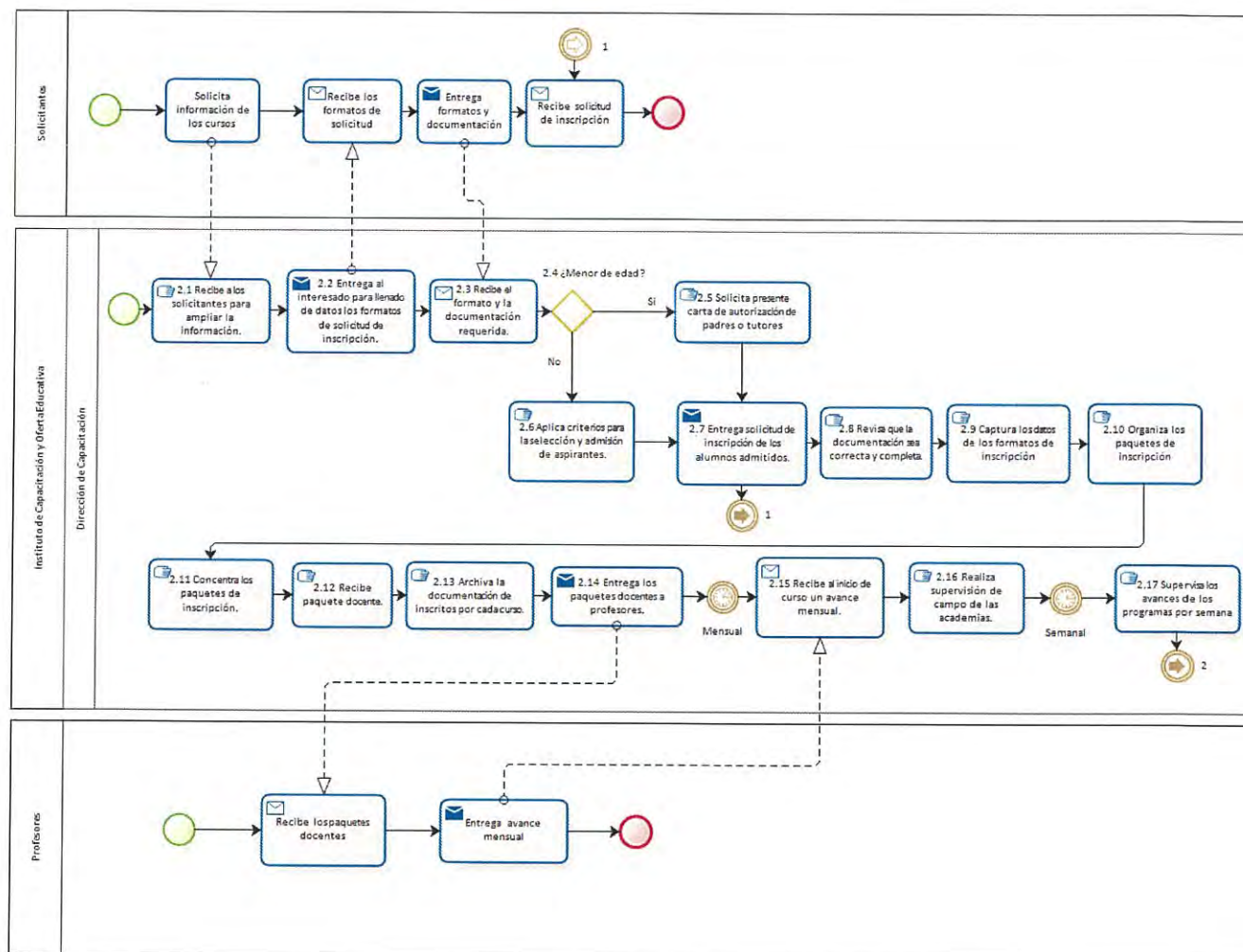
Programación de Cursos



ELABORÓ:	Dirección de Capacitación		
FECHA DE EMISIÓN:	26-ENE-15	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	00-DC-MP-04	REVISIÓN:	0

Política Interna

Deberá ofrecer a la ciudadanía en general la oferta académica de manera semestral, en julio y enero de cada año.

Atención de aspirantes, recepción de solicitudes de inscripción**Políticas Internas**

Deberá difundir a través de medios electrónicos, carteles y folletos la oferta de cursos propuestos por semestre; atendiendo y brindando información relacionada al programa a toda persona que lo solicite.

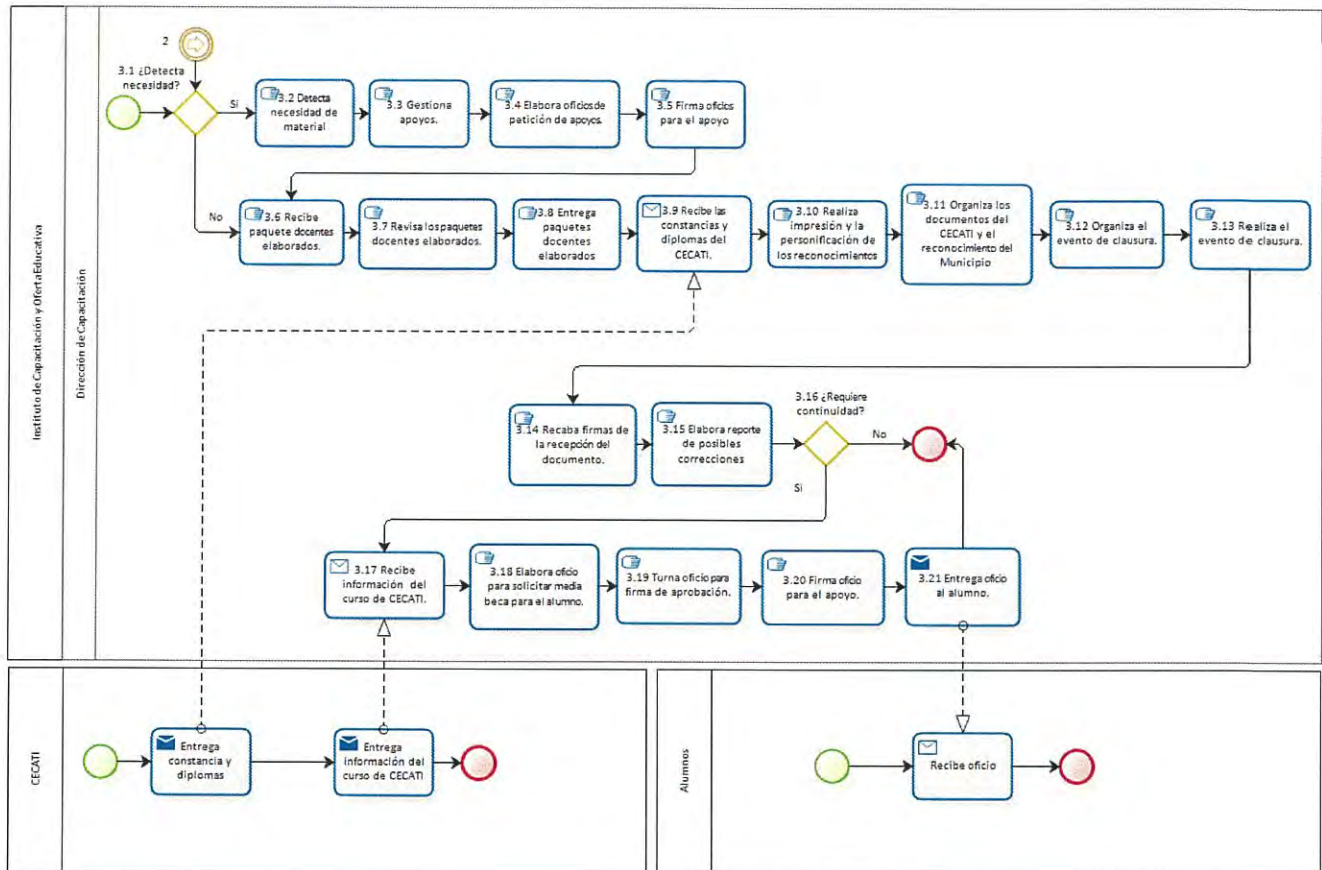
Deberá apoyar en las actividades y lineamientos del programa; otorgando los beneficios del programa de acuerdo a la calendarización establecida y recibirá las solicitudes de inscripción de cada uno de los interesados.

Política Externa

Deberá cumplir con el mínimo requerido de asistencias para poder ser evaluado; entregará la documentación requerida; cumpliendo con los objetivos que marca el curso y llevará los materiales indispensables para trabajar en cada clase.

ELABORÓ:	Dirección de Capacitación		
FECHA DE EMISIÓN:	26-ENE-15	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	00-DC-MP-04	REVISIÓN:	0

Gestión de apoyos, entrega de certificados y becas



Anexos

Formato de inscripción a cursos en academias municipales /Programa de capacitación para el trabajo
Constancia de término de curso

Políticas Internas

Deberá solicitar CECATI, que elaboré de manera oportuna las constancias y certificados de cada uno de los cursos; gestionando que se entreguen los lineamientos para el funcionamiento de cada curso.

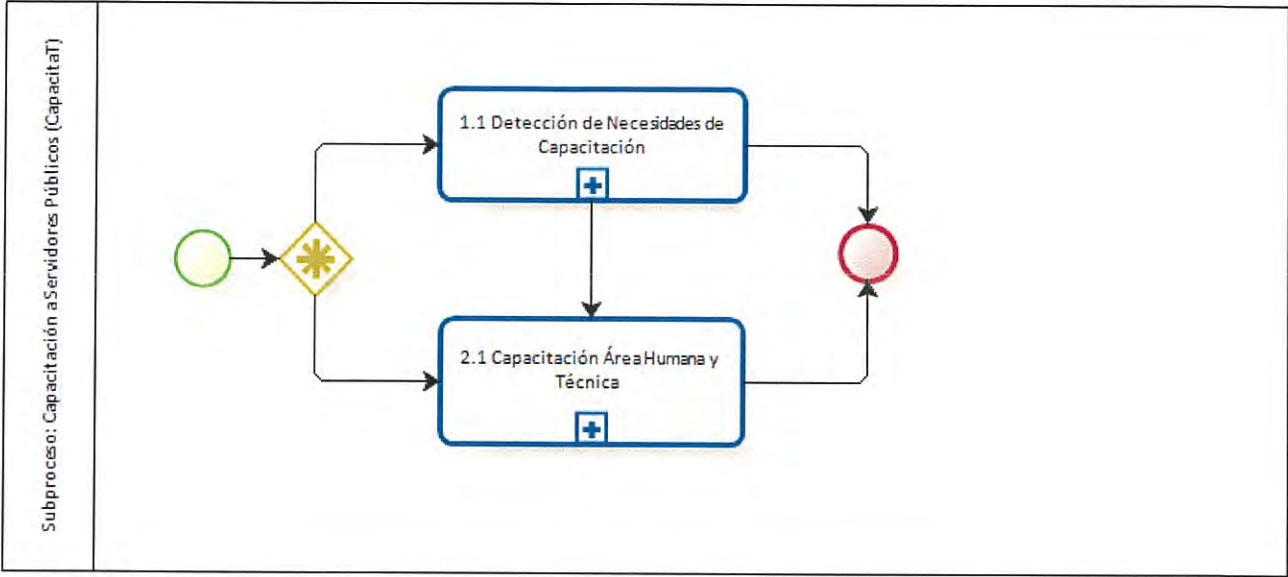
Deberá ofrecer la infraestructura adecuada para el desarrollo de la capacitación y Proveerá del personal administrativo, docente y de intendencia.

ELABORÓ:	Dirección de Capacitación		
FECHA DE EMISIÓN:	26-ENE-15	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	00-DC-MP-04	REVISIÓN:	0

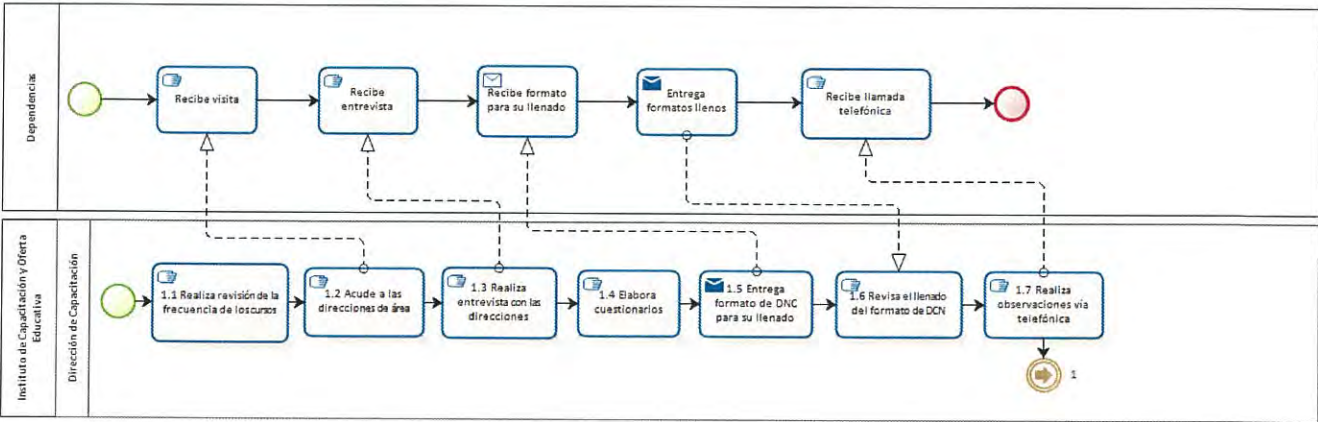
IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL		CUADRO DE CONTROL	
Dirección General:	Instituto de Capacitación y Oferta Educativa	Código:	00-DC-SP-02
Dirección de Área:	Dirección de Capacitación	Fecha de Emisión:	26-ENE-2015
Sub Dirección:	N/A	Fecha de Actualización:	N/A
Jefatura ó Coordinación:	N/A	Revisión:	N/A
Sub proceso:	Capacitación a Servidores Públicos (CapacitaT)		
DATOS DE MAPEO			
Procedimiento	Descripción de la actividad	Área	
Detección de Necesidades de Capacitación 00-DC-PC-04	1.1 Realiza revisión de la frecuencia de los cursos impartidos en periodos pasados.	Dirección de Capacitación	
	1.2 Acude a las direcciones de área para realizar la entrevista.	Dirección de Capacitación	
	1.3 Realiza entrevista con las direcciones para definir necesidades de capacitación.	Dirección de Capacitación	
	1.4 Elabora cuestionarios “Detección de Necesidades de Capacitación” (DNC).	Dirección de Capacitación	
	1.5 Entrega formato de DNC para su llenado.	Dirección de Capacitación	
	1.6 Revisa el llenado del formato de DNC.	Dirección de Capacitación	
	1.7 Realiza observaciones vía telefónica con los enlaces.	Dirección de Capacitación	
Capacitación Área Humana y Técnica 00-DC-PC-05	2.1 ¿Capacitación área humana y técnica?	Dirección de Capacitación	
	En caso de ser capacitación área humana y técnica pasa a la actividad 2.2.	Dirección de Capacitación	
	En caso de no ser capacitación área humana y técnica termina procedimiento.	Dirección de Capacitación	
	2.2 Diseña un Programa de capacitación y desarrollo personal.	Dirección de Capacitación	
	2.3 Envía el calendario vía correo a los titulares de cada área administrativa para su revisión.	Dirección de Capacitación	
	2.4 Realiza visitas estableciendo convenios con instituciones educativas para la certificación de los cursos de capacitación.	Dirección de Capacitación	
	2.5 Contacta instructores.	Dirección de Capacitación	
	2.6 Recibe propuesta de instructores aprobando se realice la contratación y la impartición de los cursos.	Dirección de Capacitación	
	2.7 Solicita espacios y mobiliario para la impartición de los cursos.	Dirección de Capacitación	
	2.8 Elabora material informativo para promover, convocar e invitar a los servidores públicos que tomen el curso de capacitación de acuerdo a las políticas establecidas.(Medios impresos y electrónicos)	Dirección de Capacitación	
	2.9 Realiza seguimiento entregando información por mensajería a todo el personal.	Dirección de Capacitación	
	2.10 Entrega a cada edificio del Ayuntamiento un cartel o folleto informativo.	Dirección de Capacitación	
	2.11 Prepara material e insumos.	Dirección de Capacitación	
	2.12 Supervisa logística y desarrollo del programa.	Dirección de Capacitación	
	2.13 Recibe con base en el programa de capacitación las cédulas de inscripción de los ciudadanos y servidores públicos que participarán en los cursos.	Dirección de Capacitación	
	2.14 Verifica que los ciudadanos y servidores públicos reúnan los requisitos establecidos.	Dirección de Capacitación	
	2.15 Elabora manuales de trabajo propuestos con instructores. (Físicos y presentaciones audiovisuales)	Dirección de Capacitación	
	2.16 Elabora la lista de asistencia con base en las cédulas de inscripción. (Físico y electrónico)	Dirección de Capacitación	
	2.17 Confirma al facilitador, a los ciudadanos y servidores públicos invitados la realización del curso.	Dirección de Capacitación	
	2.18 Acude al lugar donde se impartirá el curso.	Dirección de Capacitación	
	2.19 Instala material didáctico y técnico para el curso.	Dirección de Capacitación	
	2.20 Realiza apertura de bienvenida de inicio al curso.	Dirección de Capacitación	
	2.21 Realiza el monitoreo de desarrollo del curso.	Dirección de Capacitación	
	2.22 Realiza evaluación del curso, hoja física.	Dirección de Capacitación	
	2.23 Registra los resultados de la evaluación del facilitador para integrar el expediente respectivo.	Dirección de Capacitación	
	2.24 Entrega listas para la elaboración de reconocimientos.	Dirección de Capacitación	
	2.25 Turna reconocimientos para firma de aprobación.	Dirección de Capacitación	
2.26 Firma reconocimientos de aprobación.	Dirección de Capacitación		
2.27 Entrega y recibe copias de constancia, diploma o reconocimiento de los participantes.	Dirección de Capacitación		

ELABORÓ:	Dirección de Capacitación		
FECHA DE EMISIÓN:	26-ENE-15	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	00-DC-MP-04	REVISIÓN:	0

Flujos
Índice



Detección de Necesidades de Capacitación



Políticas Internas

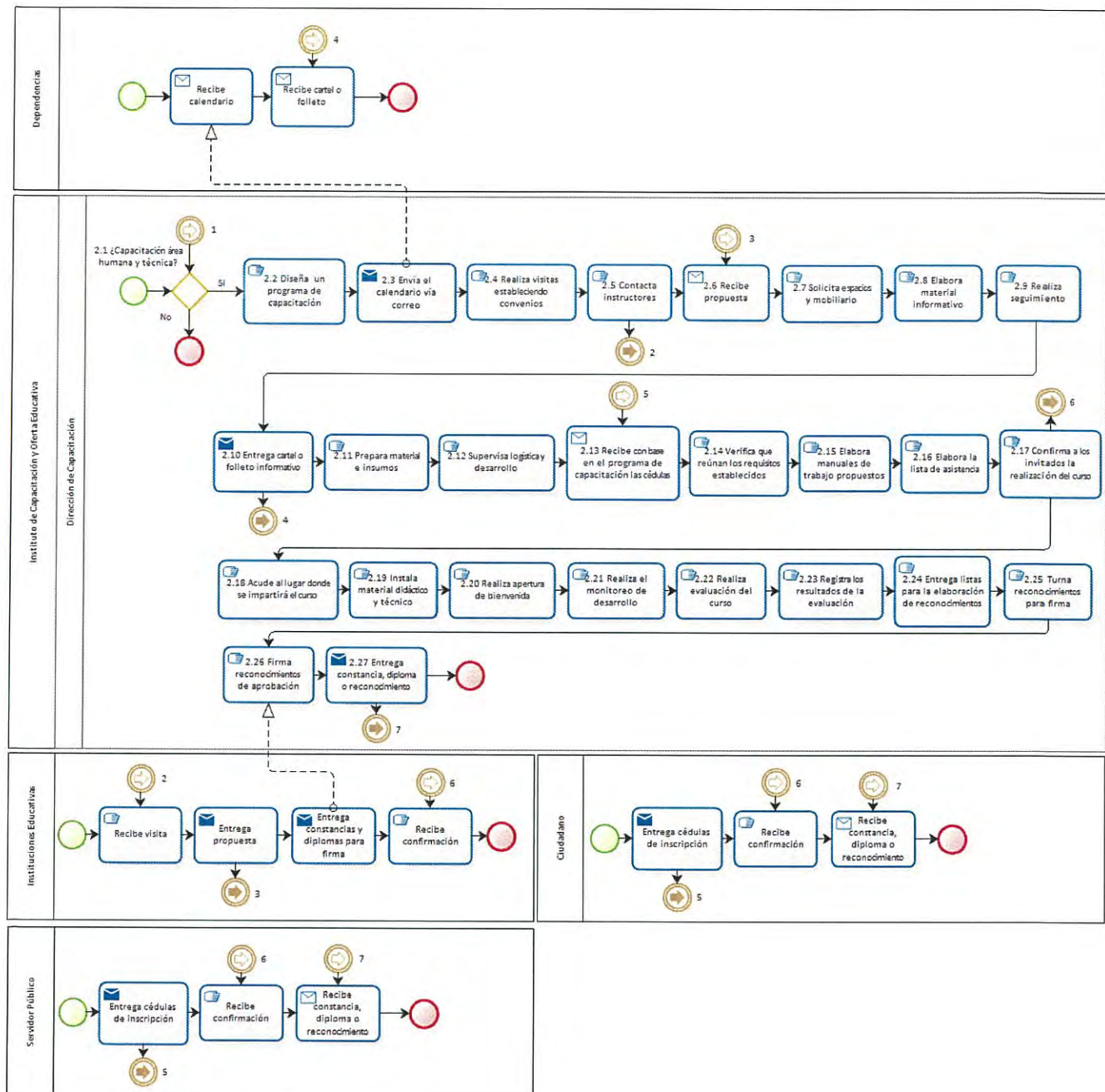
Deberá elaborar los cuestionarios y formatos de la Detección de necesidades y se aplicarán en las diferentes dependencias, con el resultado de estas realizará el diseño del Plan Anual de Trabajo que se difundirá a través de Convocatorias.

Políticas Externas

Deberán llenar de manera correcta los cuestionarios y formatos de la Detección de necesidades, según los requerimientos y lineamientos que se describen en ellos.

ELABORÓ:	Dirección de Capacitación		
FECHA DE EMISIÓN:	26-ENE-15	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	00-DC-MP-04	REVISIÓN:	0

Capacitación Área Humana y Técnica



Anexos

Formato de inscripción/Programa CapacitaT

ELABORÓ:	Dirección de Capacitación		
FECHA DE EMISIÓN:	26-ENE-15	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	00-DC-MP-04	REVISIÓN:	0

Políticas Internas

Deberá contactar a los instructores, presentando a cada uno de ellos la propuesta de capacitación y gestionará los espacios para impartir dicha capacitación, previa supervisión de logística.

Deberá elaborar material informativo para promover, convocar e invitar a los servidores públicos que tomen el curso de capacitación de acuerdo a las políticas establecidas.(Medios impresos y electrónicos).

Deberá acudir al lugar donde se desarrollará la capacitación, instala material didáctico y técnico, monitorea el desarrollo del curso y aplica la evaluación final, realiza la entrega de reconocimientos de participación.

Política Externa

Deberá llenar la solicitud de inscripción a los cursos y firmar una carta compromiso; cubriendo cada uno de los requisitos mencionados en la convocatoria; asistiendo al 95% de la duración del curso para tener derecho al reconocimiento de participación.

ELABORÓ:	Dirección de Capacitación		
FECHA DE EMISIÓN:	26-ENE-15	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	00-DC-MP-04	REVISIÓN:	0



V. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Capacitación: La capacitación es un proceso continuo de enseñanza-aprendizaje, mediante el cual se desarrolla las habilidades y destrezas.

Cédula de Inscripción: La cédula de inscripción es un documento que identifica con datos personales completos (nombre y apellidos, lugar y fecha de nacimiento, nacionalidad, domicilio).

CECATI: Centro de Capacitación para el Trabajo Industrial.

Convocatoria: En general, el anuncio para que se concurra a un lugar o acto determinado.

Cuestionario: El documento básico para obtener la información en la gran mayoría de las investigaciones y estudios.

DNC: Detección de Necesidades de Capacitación.

Evaluación: La evaluación es la determinación sistemática del mérito, el valor y el significado de algo o alguien en función de unos criterios respecto a un conjunto de normas.

Formato: Forma, tamaño y modo de presentación de una cosa.

Instructor: Persona que tiene por oficio enseñar una técnica o actividad, en especial.

Manual: Instrumento que contiene en forma explícita, ordenada y sistemática información sobre objetivos, políticas, atribuciones, organización y procedimientos de los órganos de una institución.

Materiales de difusión: Proceso de propagación o divulgación de conocimientos, noticias.

Monitoreo: Controlar o supervisar una situación.

Perifoneo: Acción de emitir por medio de altoparlantes un mensaje o aviso de cualquier tipo.

Planeación Anual: Es un instrumento de gestión de corto plazo que viabiliza la ejecución de un proyecto.

Programa de Capacitación: El programa de capacitación es el instrumento que sirve para explicitar los propósitos formales e informales de la capacitación y las condiciones administrativas en las que se desarrollará.

Reconocimiento: Es la acción de distinguir a una cosa, una persona o una institución entre las demás como consecuencia de sus características y rasgos.

Supervisión: Vigilancia o dirección de la realización de una actividad determinada por parte de una persona con autoridad o capacidad para ello.

ELABORÓ:	Dirección de Capacitación		
FECHA DE EMISIÓN:	26-ENE-15	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	00-DC-MP-04	REVISIÓN:	0



ZAPOPAN
GOBIERNO MUNICIPAL
2012-2015

VI. AUTORIZACIONES

Elaboración	Revisión	Autorización
  INSTITUTO DE CAPACITACIÓN Y OFERTA EDUCATIVA Lic. Esli González Rocha Jefe de Departamento B		
  Lic. José de Jesús Olivares Luna Director del Área Administrativa del Instituto de Capacitación y Oferta Educativa	  Mtra. Martha Estela Enríquez Puga Directora de Capacitación	  INSTITUTO DE CAPACITACIÓN Y OFERTA EDUCATIVA Mtra. Claudia Wvedeliza Domínguez Sánchez Directora General del Instituto de Capacitación y Oferta Educativa

ELABORÓ:	Dirección de Capacitación		
FECHA DE EMISIÓN:	26-ENE-15	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	00-DC-MP-04	REVISIÓN:	0