
	MUNICIPIO DE BENITO JUÁREZ		 <small>Instituto de Capacitación en Calidad</small>
	Código: MDP01	Hoja: Página 1 de 171	
	Revisión: 00	Fecha de actualización: 22/09/2010	

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL INSTITUTO DE CAPACITACIÓN EN CALIDAD (ICCAL)

Elaboró	Revisó	Aprobó	Validó
C. Ana Laura Moreno Morales Jefe de Área de Calidad	C. Jorge Alberto Fregoso Toledo Director del ICCAL	C. Abraham Cuevas Montemayor Oficial Mayor	Lic. Jorge Alberto Rodríguez Carrillo Director General del Instituto Municipal de Desarrollo Administrativo e Innovación



ÍNDICE

	Pág.
1. Introducción	3
2. Marco Jurídico	4
3. Políticas y Lineamientos Generales	10
4. Lista Maestra de Documentos	11
5. Descripción de Procedimientos	13



1. INTRODUCCIÓN

De acuerdo a lo establecido en el Reglamento Orgánico de la Administración Pública Centralizada del Municipio de Benito Juárez, Quintana Roo, Artículo 37 Fracción XXXIV todas las dependencias deberán elaborar sus Manuales de Organización y Procedimientos, ordenamiento al cual el ICCAL le da cumplimiento desde el 27 de Enero de 2006 como base para la certificación en el Proceso de Capacitación, bajo el Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2000.

Actualmente el ICCAL ya cuenta con 2 procesos certificados en la Norma ISO 9001:2000 (Proceso de Capacitación y Proceso de Vinculación Laboral) y como subprocesos se cuentan con el apoyo de los procedimientos de los Departamentos de Capacitación, DNC y Administración, Evaluación y Control, Servicio Municipal de Empleo y Dirección del ICCAL, mediante los cuales se determina la interacción entre los diferentes departamentos, sus funciones y garantizar el servicio que se otorga a los servidores públicos y ciudadanía, bajo un entorno de mejora continua.

Este documento sirve de consulta para nuevos colaboradores del ICCAL, Residentes Profesionales o servicio social así como dependencias que solicitan asesorías para la elaboración de sus Manuales Administrativos, recabando y resguardando los respectivos registros históricos.



2. MARCO JURÍDICO

2.1 Bando de Gobierno y Policía del Municipio de Benito Juárez, Quintana Roo (Periódico Oficial del Estado, 25 Abril 2006) DEROGADA

Artículos 1, 3, 125, 126, 138 fracción IV y 150 fracciones V y VI.

Artículo 150.- La Oficialía Mayor estará a cargo del Oficial Mayor quien será nombrado por el Presidente Municipal y tendrá, independientemente de las facultades y obligaciones establecidas en los demás ordenamientos jurídicos de carácter federal, estatal o Municipal, las funciones y obligaciones siguientes:

V.- Regular y contratar al personal de la Administración Pública Municipal, así como tramitar y registrar en coordinación con la dependencia correspondiente, los nombramientos, promociones, licencias, renunciaciones, jubilaciones y pensiones de los servidores públicos, así como **vigilar el cumplimiento de las condiciones generales de trabajo** que rijan las relaciones entre la Administración Pública Municipal y sus trabajadores de base y de confianza;

VI.- Seleccionar, contratar, **capacitar** y controlar al personal de base al servicio del Municipio;

2.2 Condiciones Generales de Trabajo del Sindicato Único de Trabajadores al Servicio del Ayuntamiento de Benito Juárez (01 Dic. 2005)

Artículos 40 fracción VII, 78, 79, 80, 81, 82 fracción I y 83

CAPITULO VII.- OBLIGACIONES DE LOS TRABAJADORES

ARTÍCULO 40.- Son obligaciones de los trabajadores:

VII.- Asistir a los cursos de Capacitación que se impartan a los trabajadores del Ayuntamiento a fin de mejorar su preparación y eficiencia tal y como esta dispuesto en el Capítulo XII, de estas Condiciones Generales de Trabajo.



CAPITULO XII.- CAPACITACION Y ADIESTRAMIENTO

ARTÍCULO 78.- La capacitación es el proceso de comunicación que permite al trabajador recibir conocimientos, modificar actitudes e incrementar sus habilidades, a fin de desarrollar de manera más eficaz y eficiente las labores que competen.

ARTÍCULO 79.- El adiestramiento es el proceso destinado a desarrollar las habilidades y destrezas del trabajador, permitiéndole desarrollar su trabajo en mejores condiciones, seguridad y eficiencia.

ARTÍCULO 80.- El ayuntamiento tomando en cuenta los puntos de vista y solicitudes de comisión Mixta de Capacitación y Adiestramiento, proporcionara a sus trabajadores cursos, talleres y conferencias que le permitan actualizar sus conocimientos y prevenir riesgos de trabajo, propiciar su desarrollo personal e incrementar su productividad.

ARTÍCULO 81.- La capacitación y adiestramiento podrá realizarse dentro de las dependencias municipales o fuera de ellas por conducto del personal propio o de instructores especializados en áreas de que se trate. De acuerdo al **Capítulo III bis del artículo 153 E de la Ley Federal del Trabajo** y se extenderá al trabajador una constancia de participación se enviará una copia de ella a la Oficialía Mayor para que conste en el expediente.

ARTÍCULO 82.- Los trabajadores están obligados a:

I.- Asistir puntualmente a los cursos, sesiones de grupo y demás actividades que forman parte del proceso de capacitación y adiestramiento.

ARTÍCULO 83.- La comisión Mixta de Administración y Escalafón y la de Estímulos y Recompensas, tomará en cuenta la asistencia de los trabajadores a cursos de capacitación y adiestramiento cuando tenga que evaluar el expediente de cualquiera de ellos para efectos escalafonarios, estímulos y recompensas.

2.3 LEY FEDERAL DEL TRABAJO

ARTÍCULOS 153-A, 153-B, 153-C, 153-E y 153-F

ARTICULO 153-A. Todo trabajador tiene el derecho a que su patrón le proporcione capacitación o adiestramiento en su trabajo que le permita elevar su nivel de vida y productividad, conforme a los planes y programas formulados, de común acuerdo, por el patrón y el sindicato o sus trabajadores y aprobados por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

ARTICULO 153-B. Para dar cumplimiento a la obligación que, conforme al artículo anterior les corresponde, los patrones podrán convenir con los trabajadores en que la capacitación o adiestramiento, se proporcione a estos dentro de la misma empresa fuera de ella, por conducto de personal propio, instructores especialmente contratados, instituciones, escuelas u organismos especializados, o bien mediante adhesión a los sistemas generales que se establezcan y que se registren en la Secretaría del Trabajo y Previsión Social. En caso de tal adhesión, quedara a cargo de los patrones cubrir las cuotas respectivas.



Artículo 153-C.- Las instituciones o escuelas que deseen impartir capacitación o adiestramiento, así como su personal docente, deberán estar autorizadas y registradas por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

ARTICULO 153-E. La capacitación o adiestramiento a que se refiere el artículo 153-a, deberá impartirse al trabajador durante las horas de su jornada de trabajo; salvo que, atendiendo a la naturaleza de los servicios, patrón y trabajador convengan que podrá impartirse de otra manera; así como en el caso en que el trabajador desee capacitarse en una actividad distinta a la de la ocupación que desempeñe, en cuyo supuesto, la capacitación se realizara fuera de la jornada de trabajo.

ARTICULO 153-F. La capacitación y el adiestramiento deberán tener por objeto:

- I. Actualizar y perfeccionar los conocimientos y habilidades del trabajador en su actividad; así como proporcionarle información sobre la aplicación de nueva tecnología en ella;
- II. Preparar al trabajador para ocupar una vacante o puesto de nueva creación;
- III. Prevenir riesgos de trabajo;
- IV. Incrementar la productividad; y,
- V. En general, mejorar las aptitudes del trabajador

2.4 Ley de los Trabajadores al Servicio de los Poderes Legislativo, Ejecutivo y Judicial, de los Ayuntamientos y Organismos Descentralizados del Estado de Quintana Roo

ARTÍCULO 51 FRACCIÓN III Y VIII

CAPITULO VIII DE LAS OBLIGACIONES DE LOS TRABAJADORES:

Artículo 51.- Son obligaciones de los trabajadores:

- III.-** Cumplir con las obligaciones que les impongan las condiciones generales de trabajo.
- VIII.-** Asistir a los institutos y seminarios de capacitación que se ofrezcan, para mejorar su preparación y eficiencia.

5.1.5 Reglamento Orgánico de la Administración Pública Centralizada

CAPITULO VII, ARTÍCULO 39

ARTÍCULO 39.- La Oficialía Mayor estará a cargo de un Oficial Mayor, quien tendrá las siguientes facultades y obligaciones para el despacho de los asuntos de su competencia:



-
- XXIV. Establecer las políticas, lineamientos y procedimientos administrativos que regulen el desarrollo integral de los servidores públicos municipales, así como impulsar y promover su capacitación permanente;
- XXV. Elaborar y proponer las normas, sistemas, programas, proyectos y procedimientos que garanticen la organización, funcionamiento, desarrollo, control y evaluación del Servicio Público de Carrera en el Municipio;
- XXVI. Diseñar, elaborar, actualizar y aplicar los programas de capacitación dirigidos al personal directivo, técnico y administrativo, así como evaluar el desempeño de los mismos;
- XXVII. Establecer de forma permanente la vinculación de la ciudadanía con las fuentes de empleo a través del Servicio Municipal de Empleo y Capacitación;
- XXVIII. Aplicar y fomentar los valores institucionales, la vocación de servicio, la responsabilidad, así como promover la mejora continua de la gestión administrativa para formar Servidores Públicos de excelencia y ofrecer a la ciudadanía servicios de manera eficiente y transparente;

CAPITULO VII, ARTÍCULO 40.

Artículo 40.- La Oficialía Mayor para el despacho de los asuntos de su competencia contará con las siguientes Direcciones:

- I. Dirección de Recursos Humanos;
- II. Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales;
- III. Dirección de Administración y Patrimonio Municipal; Se adiciona P.O.E. 38 Ord. 12 mayo-09
- IV. Dirección de Sistemas de Información;
- V. Dirección del Instituto de Capacitación y Calidad; y,
- VI. VI. Las demás que autorice el Ayuntamiento a propuesta del Presidente Municipal.



ATRIBUCIONES

REGLAMENTO INTERIOR DE LA OFICIALÍA MAYOR DEL MUNICIPIO DE BENITO JUÁREZ, QUINTANA ROO. P.O.E. 12-MAYO-2009, NO. 38 ORDINARIO

CAPÍTULO VI DIRECCIÓN DEL INSTITUTO DE CAPACITACIÓN EN CALIDAD

Artículo 19.- La Dirección del Instituto de Capacitación en Calidad, dependerá directamente del Oficial Mayor, contará con un titular, el personal y la organización interna que el Ayuntamiento le autorice.

Para el cumplimiento de sus funciones tendrá las siguientes facultades y responsabilidades:

- 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 la vinculación laboral a través del Departamento de Servicio Municipal de Empleo y Capacitación, y promover la mejora continua de la 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 de la profesionalización de los servidores públicos, en coordinación con las Direcciones de Sistemas de Información y de Recursos Humanos, con respecto a la plantilla de personal de la Administración que permita generar indicadores de personal capacitado en cada Dependencia.
- VI. Establecer un procedimiento con medición mensual, que permita identificar las vacantes que se obtuvieron para la bolsa de trabajo del municipio, un informe de resultados que permita identificar las personas que asistieron a las fuentes de trabajo a las que se les envió y las que finalmente fueron contratadas.
- VII. Establecer conjuntamente con la Unidad Jurídica convenios de colaboración con instituciones públicas o privadas que permitan ofrecer a los interesados en aprovechar las ofertas de la bolsa de trabajo, que no cuenten con certificado de estudios en los diferentes niveles requeridos, opciones académicas para la terminación de sus estudios. La selección de las personas en cada perfil de oferta laboral, deberá ser



cuidadosamente determinada con los exámenes de acceso correspondientes y en su caso, se tomará la determinación que el mejor perfil acceda a la opción antes referida para obtener el certificado de estudios correspondiente.

- VIII. Supervisar que los asesores y consultores que contraten las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Municipal en materia de Capacitación y Desarrollo de personal, cumplan con los requisitos mínimos de experiencia, profesionalismo y calidad en el Servicio Público;
- IX.- Promover la capacitación y profesionalización permanente del personal de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Municipal;
- 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.- Diseñar, planear, desarrollar y coordinar la operación y control del sistema de evaluación del desempeño de los servidores públicos de la Dependencias de la administración pública municipal.
- XII.- Coordinar los programas de empleo y de servicio social, para satisfacer las necesidades de las Dependencias de la Administración Pública Municipal; y
- XIII.- Las demás que le señalen otros ordenamientos legales, le otorgue el Oficial Mayor, así como las que competan a las áreas a su cargo. Cuando por necesidades del servicio se requiera, el Oficial Mayor, previo acuerdo con el Presidente Municipal y contando con la disponibilidad presupuestal correspondiente, contratará con el personal auxiliar que se requiera.

Artículo 20.- La Dirección del Instituto de Capacitación en Calidad para el correcto desempeño de sus facultades contará con los siguientes departamentos internos:

- I. Departamento de Detección de Necesidades de Capacitación;
- II. Departamento de Capacitación;
- III. Departamento de Evaluación y Control;
- IV. Departamento de Servicio Municipal de Empleo y Capacitación.



3. POLÍTICAS Y LINEAMIENTOS GENERALES

- 4.1 Los procedimientos de las áreas del ICCAL están certificados en la Norma ISO 9001:2000 por lo tanto no se podrán realizar modificaciones por ninguna otro Departamento fuera del Instituto (***PAC01 Procedimiento para hacer procedimientos***).
- 4.2 Para modificaciones o actualizaciones internas a documentos o registros deberán ser solicitadas mediante el formato PAC02.F05 (Solicitud de Alta o Modificación de Documentos) y sujeto a autorización del Comité de Calidad. Dichas modificaciones serán válidas hasta que sean aprobadas previamente por el Comité.
- 4.3 Los documentos son entregados a las áreas del ICCAL en el formato electrónico (PDF) para su fácil consulta, protección y resguardo de los mismos.
- 4.4 Ninguna otra Dependencia deberá tener en su poder o modificar los documentos del Sistema de Gestión de Calidad en documento electrónico o impreso, sin autorización.
- 4.5 En caso que alguna Dependencia requiera la información deberá solicitarlo por escrito y la información será entregada con la leyenda “COPIA NO CONTROLADA” y registrada en el formato PAC02.F03 (Lista de entrega de copias no controladas).
- 4.6 Los dueños de cada procedimiento son los responsables de su actualización y modificación y deberán informar al área de Calidad del ICCAL para su publicación en el Manual.



4. LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS

CÓDIGO	VERSIÓN	NOMBRE DEL DOCUMENTO	FECHA DE LA ÚLTIMA EMISIÓN
Manual de la Dirección del ICCAL			
PDG01	05	Procedimiento de Revisión por la Dirección	09/09/10
PDG02	07	Procedimiento de la Comunicación Interna	06/10/09
PDG03	04	Procedimiento de Clima Laboral	02/03/09
Manual del Departamento de Capacitación			
PDC01	06	Procedimiento de Planeación de la Capacitación	17/08/10
IDC01	04	Instructivo para la Elaboración de Cursos de Capacitación	20/03/09
PDC02	04	Procedimiento para la Elaboración de Programas de Capacitación	30/09/09
PDC03	04	Procedimiento de Preparación de la Capacitación	30/09/09
IDC02	03	Instructivo para la Selección y Evaluación de Instructores	20/03/09
PDC04	07	Procedimiento de Impartición de Capacitación	12/03/10
PDC05	05	Procedimiento de Elaboración de Convenios	21/10/09
Manual del Departamento de Evaluación y Control			
PDE01	08	Procedimiento de Evaluación de la Capacitación	24/08/10
PDE02	03	Procedimiento de Buzón de Quejas y Sugerencias	10/08/10
PDE03	05	Procedimiento de Evaluación de Desempeño	28/09/09
PDE04	05	Procedimiento de Evaluación de Competencias de Personal	19/08/10
PDE05	02	Procedimiento de Evaluación de Conocimientos del Participante	28/09/09
PDE06	02	Procedimiento de la Efectividad de la Capacitación	28/09/09
PDE07	02	Procedimiento de Evaluación de Diagnostico	28/09/09



Manual del Departamento de Detección de Necesidades de Capacitación			
PDA01	05	Procedimiento de Compras	06/10/09
PDA02	05	Procedimiento de Control de Proyectos de Residencia profesional y Servicio Social	07/10/09
PDA03	01	Procedimiento de Control de Asistencia del Personal del ICCAL.	28/09/09
IDA01	02	Instructivo de trabajo para el levantamiento de la Detección de Necesidades de capacitación "DNC" en la Administración Pública municipal	07/10/09
PDA04	08	Procedimiento para la Detección de Necesidades de Capacitación DNC	11/08/10
PDA05	06	Procedimiento de Mantenimiento	27/08/10
Manual del Servicio Municipal de Empleo y Capacitación			
PDS01	05	Procedimiento de Vinculación Ciudadana	17/08/2010
PDS02	04	Procedimiento de Seguimiento de Vacantes	28/01/2009
IDS01	00	Instructivo de Becas	18/02/2010